



УДК 37.0

Составитель А.Д. Немцев

Рецензент

Доктор исторических наук, доцент Н.Е. Горюшкина

Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности: Методические указания по подготовке к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. А.Д. Немцев. – Курск, 2024. – 62 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине. Предназначены для студентов, осваивающих программу магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», реализуемую по модели проектного обучения, очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 3,31 Уч.-изд.л. 3,56 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно 1012  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	5
ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ .....	6
РЕШЕНИЕ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ .....	8
ВЫПОЛНЕНИЕ МИНИ-ПРОЕКТА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	10
ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	12
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ .....	60

## ВВЕДЕНИЕ

Современная образовательная среда, являясь динамично развивающейся системой, требует от педагогов не только глубоких теоретических знаний, но и владения инновационными педагогическими технологиями, позволяющими эффективно организовать образовательный процесс и достичь высоких результатов обучения.

Дисциплина «Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности» является ключевой составляющей образовательной программы, направленной на формирование компетентных специалистов, способных применять современные педагогические подходы в своей профессиональной деятельности.

Изучение данной дисциплины преследует две основные цели:

1. Углубление теоретических знаний в области современных педагогических технологий.

2. Формирование у обучающихся практических навыков применения этих технологий в различных образовательных контекстах.

Проектный подход, лежащий в основе дисциплины, позволяет студентам не только освоить теоретические концепции, но и применить их на практике, разрабатывая и реализуя собственные образовательные проекты, решая актуальные задачи профессиональной деятельности.

Важную роль в овладении практической компетенцией играют практические занятия, являющиеся неотъемлемой частью обучения. Они предоставляют студентам возможность:

Обобщить, систематизировать и углубить полученные теоретические знания.

Развить профессионально значимые качества, такие как креативность, коммуникативные навыки, способность к рефлексии, гибкость и адаптивность к изменениям.

Для обеспечения единого подхода к организации и проведению практических занятий разработаны методические указания, структурированные по основным темам дисциплины. Они включают в себя:

Примеры тестовых заданий.

Кейс-задачи проектного типа, имитирующие реальные ситуации в образовательной среде.

Темы мини-проектов, позволяющие студентам самостоятельно разработать и защитить собственные инновационные решения.

Список литературы для подготовки к практическим занятиям.

Таким образом, дисциплина «Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности» обеспечивает комплексный подход к обучению, формируя у студентов не только теоретические знания, но и практические навыки, необходимые для успешной работы в динамично развивающейся сфере образования.

## СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Организация практических занятий по дисциплине «Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности» преследует цель закрепить теоретические знания и сформировать у студентов практические навыки, необходимые для успешной работы в динамично развивающейся сфере гостеприимства. Формат проведения занятий может варьироваться в зависимости от содержания изучаемой темы и отведенного времени.

Основные форматы проведения практических занятий включают в себя:

1. Решение тестовых заданий: Данный формат позволяет проверить уровень усвоения студентами теоретического материала и идентифицировать пробелы в знаниях. После решения тестовых заданий проводится их разбор, в ходе которого преподаватель объясняет правильные ответы и анализирует типичные ошибки.

2. Решение кейс-задач проектного типа: Кейс-задачи моделируют реальные ситуации в сфере гостеприимства, позволяя студентам применить теоретические знания на практике. Решение кейс-задач требует от студентов аналитических способностей, умения работать в команде и предлагать практические решения. После решения задач проводится их разбор или обсуждение практического задания, выполненного домой, если это предусмотрено программой.

3. Доклады и презентации по темам мини-проектов: Этот формат занятия позволяет студентам продемонстрировать свои творческие способности, умение самостоятельно исследовать проблему и представлять результаты своей работы. Доклады сопровождаются презентациями, что делает их более наглядными и интересными для слушателей. После выступлений проводится обсуждение – дискуссия, в ходе которой студенты могут задавать уточняющие вопросы докладчикам.

Проведение практических занятий в разных форматах позволяет обеспечить комплексный подход к обучению и сформировать у студентов широкий спектр компетенций, необходимых для успешной работы в сфере гостеприимства.

Ключевой целью практических занятий является закрепление теоретических знаний, развитие практических навыков и содействие формированию проектной компетенции студентов.

## **ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

Тестирование является одним из наиболее распространенных и эффективных методов оценки знаний, умений и навыков в современном образовании. В сфере гостеприимства, где важно не только теоретическое понимание процессов, но и практическое применение знаний, тестирование может стать ценным инструментом контроля и оценки успеваемости студентов.

Тесты позволяют проверить как базовые знания студентов, так и их способность применять теоретические концепции к решению практических задач. Существуют различные форматы тестовых заданий, от закрытых тестов с выбором правильного ответа из предложенных вариантов до открытых тестов, требующих самостоятельной формулировки ответа. Также широко применяются тесты на соответствие и установление последовательности, которые проверяют способность студентов устанавливать связи между различными элементами и строить логические цепочки.

Тестирование обладает рядом несомненных преимуществ:

**Компактность:** Тесты более компактны, чем традиционные формы контроля, позволяя проверить большое количество материала за относительно короткое время.

**Стандартизация:** Тесты обеспечивают единый стандарт проверки знаний, что делает оценку более объективной и справедливой.

**Индивидуальность и самостоятельность:** Тесты позволяют проверить знания каждого студента индивидуально, стимулируя их самостоятельную подготовку.

**Быстрая проверка:** Тесты позволяют преподавателю быстро проверить знания большого количества студентов, что особенно важно в условиях больших групп.

**Справедливость:** Тесты обеспечивают равные условия для всех студентов, практически исключая субъективизм преподавателя.

**Комплексный контроль:** Тесты могут включать в себя задания по всем темам курса, что позволяет оценить знания студента по всему учебному материалу.

**Снижение тревожности:** Тестирование менее стрессовое, чем традиционные экзамены, что позволяет студентам продемонстрировать свои знания в более спокойной атмосфере.

Однако тестирование также имеет некоторые ограничения:

**Отсутствие устного компонента:** Тесты не позволяют проверить устную речь студента и его способность логически аргументировать свою точку зрения.

Ограничение проверки высоких уровней знаний: Тесты не могут проверить творческие способности студента, его умение анализировать сложные проблемы и предлагать нестандартные решения.

Элемент случайности: В тестировании присутствует элемент случайности (угадывание ответа), что может исказить результаты оценки.

Обеспечение конфиденциальности: Необходимо принять меры по обеспечению конфиденциальности тестовых заданий, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к ним.

Важно помнить, что тестирование является лишь одним из инструментов оценки знаний. Для получения полной картины успеваемости студента необходимо использовать комплексный подход, включающий в себя различные формы контроля: доклады, презентации, практические задания и т.д.

Для успешной подготовки к тестированию студентам рекомендуется:

Систематически изучать учебный материал: Чтение учебников, конспектов лекций, а также дополнительной литературы по теме тестирования.

Проводить самостоятельные работы: Решать практические задания, отвечать на тестовые вопросы из учебников и онлайн-ресурсов.

Обсуждать тему с преподавателем или с одногруппниками: Это помогает закрепить знания и выявить пробелы в понимании материала.

Использовать специальные методики запоминания: Например, метод ассоциаций, визуализация информации или разделение материала на логические блоки.

## РЕШЕНИЕ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

В современном образовании все большее значение приобретают методы обучения, которые позволяют студентам не только усвоить теоретические знания, но и применить их на практике, решая реальные задачи. Кейс-задачи, являясь одним из таких методов, представляют собой проблемные задания, моделирующие ситуации из сферы гостеприимства, с которыми студенты могут столкнуться в своей будущей профессиональной деятельности.

Кейс-задача обычно содержит схематическое описание ситуации, статистические данные, а также описание конкретных проблем и вызовов, с которыми сталкиваются участники кейса. Студенты должны изучить представленную информацию, проанализировать ситуацию, выделить ключевые проблемы и предложить решения, используя теоретические знания, полученные в процессе обучения.

Метод case-study имеет ряд преимуществ:

**Приближение к практике:** Кейс-задачи позволяют студентам погрузиться в реальные ситуации и понять, как теоретические знания применяются на практике.

**Развитие аналитических и оценочных навыков:** Студенты учатся анализировать информацию, выделять ключевые факторы, оценивать риски и последствия принятия решений.

**Обучение работе в команде:** Кейс-задачи часто решаются в группах, что позволяет студентам учиться работать в команде, обмениваться идеями и находить компромиссные решения.

**Развитие творческого подхода:** Кейс-задачи стимулируют студентов к творческому подходу к решению проблем, поощряя их к поиску нестандартных и инновационных решений.

Работа с кейсом происходит поэтапно:

1. Знакомство с кейсом: Студенты знакомятся с текстом кейса, изучают изложенную в нем ситуацию и ее особенности.

2. Выявление проблем: Студенты анализируют текст кейса, выделяют факты, указывающие на проблему(ы), и определяют основную проблему (основные проблемы).

3. Иерархия проблем: Студенты выстраивают иерархию проблем, выделяя главную и второстепенные проблемы, и выбирают проблему, которую необходимо будет решить.

4. Генерация вариантов решения: Студенты генерируют варианты решения проблемы. Для этого может быть использован метод «мозгового штурма».

5. Оценка вариантов решения: Студенты оценивают каждый альтернативный вариант решения и анализируют последствия принятия того или иного решения.

6. Принятие окончательного решения: Студенты принимают окончательное решение по кейсу, например, перечень действий или последовательность действий.

7. Презентация решений: Студенты представляют свои индивидуальные или групповые решения в виде устной презентации или письменного отчета.

8. Обсуждение и подведение итогов: Преподаватель руководит обсуждением представленных решений, подводит итоги и дает обратную связь студентам.

Применение кейс-задач в образовательном процессе позволяет подготовить студентов к реальным условиям работы в сфере гостеприимства, развивая их профессиональные компетенции и способствуя формированию необходимых навыков и знаний.

## **ВЫПОЛНЕНИЕ МИНИ-ПРОЕКТА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

Мини-проект является эффективной формой проектной деятельности, которая широко используется в современном образовании для углубленного изучения предмета и развития практических навыков у студентов. В сфере гостеприимства, где важно не только теоретическое понимание процессов, но и способность применить знания на практике, мини-проекты становятся ценным инструментом обучения.

Мини-проект представляет собой краткосрочный проект, реализуемый в течение одного-двух практических занятий. Он позволяет студентам самостоятельно исследовать конкретную проблему из сферы гостеприимства, применить теоретические знания на практике и представить результаты своей работы в виде презентации или отчета.

Этапы работы над мини-проектом:

1. Мотивационный этап: Студенты знакомятся с темой проекта и формулируют проблему, которую они будут решать. Преподаватель мотивирует студентов к работе, подчеркивая актуальность и практическую значимость проекта.

2. Планирующий этап: Студенты разрабатывают план работы, определяют цели и задачи проекта, а также выбирают методы и инструменты для решения проблемы. Важно установить четкие критерии оценки проекта и распределить ответственность между участниками группы.

3. Информационно-операционный этап: Студенты собирают необходимую информацию из различных источников, анализируют ее и обрабатывают в соответствии с задачами проекта. Важно научить студентов критически оценивать информацию, отбирать релевантные данные и правильно их интерпретировать.

4. Рефлексивно-оценочный этап: Студенты оценивают результаты своей работы, анализируют достигнутые цели и выявляют возможные ошибки. Важно поощрять студентов к самостоятельной рефлексии и анализу собственных действий.

Преимущества мини-проектов:

**Развитие профессиональных компетенций:** Мини-проекты позволяют студентам применить теоретические знания на практике, развить аналитические и творческие навыки, а также научиться работать в команде.

**Стимулирование самостоятельности и ответственности:** Студенты берут на себя ответственность за реализацию проекта и самостоятельно принимают решения в процессе работы.

Повышение мотивации к обучению: Мини-проекты делают обучение более интересным и практически ориентированным, что повышает мотивацию студентов к учебе.

Развитие коммуникативных навыков: Мини-проекты часто выполняются в группах, что позволяет студентам учиться работать в команде, обмениваться идеями и находить компромиссные решения.

Использование мини-проектов решает многие задачи, которые в целом стоят перед проектной деятельностью:

Обучение планированию: Студенты учатся определять цели, планировать действия и контролировать процесс выполнения проекта.

Формирование навыков сбора и обработки информации: Студенты учатся выбирать релевантную информацию, анализировать ее и преобразовывать в нужный формат.

Развитие аналитических и творческих навыков: Студенты учатся анализировать информацию, выявлять проблемы и предлагать решения.

Обучение презентации результатов: Студенты учатся оформлять результаты своей работы в виде отчета или презентации и представлять их публично.

Мини-проекты являются ценным инструментом в образовательном процессе, позволяя студентам применить теоретические знания на практике, развить профессиональные компетенции и подготовиться к реальным условиям работы в сфере гостеприимства.

## ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### Практическое занятие №1

Тема №1. Система образования в РФ и перспективы ее развития.

Вопросы для устного опроса

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?

#### *Примерные тестовые задания по теме*

1. Государство гарантирует бесплатность на конкурсной основе
  - а) Начального образования
  - б) среднего образования
  - в) начального профессионального образования
  - г) высшего профессионального образования
2. Основателем научной педагогики и народной школы в России является:
  - а) Л.Н. Толстой
  - б) А.С. Макаренко
  - в) К.Д. Ушинский
  - г) 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 Huys, 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

	Раздел	Наименование
А.	1-й	1. Оценка эффективности стратегий
Б.	2-й	2. Предсказания характера и путей развития макросистемы
В.	3-й	3. Реализация и контроль проведения в жизнь развития предприятия
Г.	4-й	4. Стратегия маркетинговой службы
Д.	5-й	5. Направления и мероприятия по созданию преимуществ
	1	.21 .2 .3 .4 .5 .

## КЕЙС-ЗАДАЧИ

### Кейс 1: «Несоответствие образовательных программ требованиям рынка»

Ситуация: Выпускник престижного ВУЗа по специальности «Гостиничное дело» устраивается на работу администратором в четырехзвездочный отель. Обладая обширными теоретическими знаниями, он сталкивается с трудностями на практике: не умеет работать с новой системой бронирования, не владеет иностранным языком на достаточном уровне для общения с гостями, не знаком с современными стандартами сервиса.

#### Вопросы:

1. В чем причина несоответствия полученных выпускником знаний и навыков требованиям рынка труда?
2. Какие изменения необходимо внести в образовательные программы по направлению «Гостиничное дело», чтобы подготовить более конкурентоспособных специалистов?
3. Какую роль в этом процессе должны играть сами гостиничные предприятия? Какие формы взаимодействия вузов и бизнеса наиболее эффективны?

### Кейс 2: «Цифровизация гостиничной индустрии: вызовы для системы образования»

Ситуация: Внедрение цифровых технологий активно трансформирует гостиничную индустрию. Роботы-консьержи, системы умного дома в номерах, виртуальные туры по отелю — вот лишь некоторые примеры цифровизации гостиничного бизнеса.

#### Вопросы:

1. Какие новые компетенции необходимы специалистам сферы гостеприимства в эпоху цифровизации?
2. Как должна измениться система подготовки кадров для гостиничной индустрии с учетом цифровых трансформаций?
3. Какие новые дисциплины и модули необходимо включить в образовательные программы? Какие новые технологии обучения необходимо внедрять?

Кейс 3: «Развитие внутреннего туризма: новые возможности и задачи для системы образования»

Ситуация: В России активно развивается внутренний туризм. Открываются новые гостиницы, реконструируются старые, появляются новые туристические маршруты и направления.

Вопросы:

1. Какие особенности и специфика работы в сфере внутреннего туризма?
2. Как система образования может способствовать подготовке квалифицированных кадров для развития внутреннего туризма?
3. Необходимо ли создавать отдельные образовательные программы, ориентированные на подготовку специалистов для работы во внутреннем туризме?

Кейс 4: «Повышение престижа профессий в сфере гостеприимства»

Ситуация: Несмотря на востребованность специалистов в сфере гостеприимства, многие профессии в этой области считаются непрестижными и низкооплачиваемыми. Это приводит к оттоку кадров и дефициту квалифицированных работников.

Вопросы:

1. Какие факторы влияют на престиж профессий в сфере гостеприимства?
2. Что можно сделать для повышения привлекательности работы в этой сфере?
3. Какую роль в этом процессе могут сыграть государство, образовательные учреждения и сами гостиничные предприятия?

Кейс 5: «Развитие «мягких» навыков (soft skills) у будущих специалистов гостиничного дела»

Ситуация: В современном мире профессиональные знания и навыки важны, но не менее значимы и «мягкие» навыки (soft skills): коммуникабельность, умение работать в команде, эмоциональный интеллект, креативность и др.

Вопросы:

1. Какие «мягкие» навыки наиболее важны для успешной работы в сфере гостеприимства?

2. Как развивать «мягкие» навыки у студентов направлений подготовки «Гостиничное дело»?

3. Какие формы обучения (тренинги, деловые игры, проектная деятельность) наиболее эффективны для развития «мягких» навыков?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

## **Практическое занятие №2**

Тема № 2. Педагогическое взаимодействие как центральное понятие педагогической технологии.

Вопросы для устного опроса

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

Примерные тестовые задания по теме

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
2. Профессионально-значимые качества личности педагога	направленная на развитие у себя профессионально значимых качеств личности и преодоление негативных
3. Психолого-педагогическая подготовленность выпускника	категорий педагогики, закономерностей социализации и развития личности, сущности, целей и технологий обучения и воспитания г) характеристики личности педагога, влияющие на продуктивность его деятельности

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

### КЕЙС-ЗАДАЧИ

#### Кейс 1: «Конфликт на тренинге»

Ситуация: Вы – опытный специалист гостиничного дела, проводящий тренинг по стандартам обслуживания для горничных. Во время тренинга одна из участниц, женщина с большим стажем работы, постоянно критикует ваши методы и утверждает, что “раньше все было лучше”. Ее поведение отвлекает остальных участниц и мешает учебному процессу.

Вопросы:

1. В чем причины возникновения конфликтной ситуации?
2. Как вы будете строить педагогическое взаимодействие с “трудной” участницей тренинга?
3. Какие педагогические технологии и приемы могут помочь в разрешении конфликта и создании благоприятной атмосферы на занятии?

Кейс 2: «Разные стили обучения»

Ситуация: Вы проводите занятие по изучению новой компьютерной программы для администраторов гостиницы. Среди ваших слушателей — люди с разным уровнем владения компьютером и разными стилями обучения. Некоторым важно получить подробную теоретическую информацию, другие лучше усваивают материал в процессе практической работы, третьим легче учиться у коллег.

Вопросы:

1. Как организовать педагогическое взаимодействие с учетом индивидуальных особенностей и стилей обучения слушателей?
2. Какие педагогические технологии позволят вам эффективно донести материал до всех участников группы?
3. Как вы будете оценивать результаты обучения с учетом разных стилей усвоения информации?

Кейс 3: «Отсутствие мотивации к обучению»

Ситуация: Руководство гостиницы направило сотрудников службы приема и размещения на тренинг по повышению качества обслуживания. Однако многие сотрудники не проявляют интереса к обучению, считая, что и так все знают и умеют. Они скучают на занятиях, не участвуют в дискуссиях, не выполняют практические задания.

Вопросы:

1. В чем вы видите причины отсутствия мотивации к обучению у сотрудников?
2. Как вы будете выстраивать педагогическое взаимодействие с немотивированной аудиторией?

3. Какие методы и приемы можно использовать для повышения интереса к обучению и вовлечения всех участников в учебный процесс?

#### Кейс 4: «Обратная связь и оценка результатов»

Ситуация: Вы завершили курс лекций по организации гостиничного сервиса для студентов колледжа. Теперь вам предстоит оценить результаты обучения и дать обратную связь каждому студенту.

#### Вопросы:

1. Какие формы и методы контроля знаний вы используете?
2. Как сделать так, чтобы обратная связь была максимально полезной и конструктивной для студентов?
3. Как вы будете учитывать индивидуальные особенности студентов при оценке их достижений?

#### Кейс 5: «Создание благоприятного психологического климата на занятиях»

Ситуация: Вы — начинающий преподаватель в колледже. Вам предстоит провести первое занятие по дисциплине «Технология гостиничного сервиса» в группе первокурсников. Вы волнуетесь и хотите, чтобы занятие прошло успешно.

#### Вопросы:

1. Что такое благоприятный психологический климат на занятиях и почему он важен для эффективного обучения?
2. Какие факторы влияют на формирование психологического климата?
3. Что вы предпримите для создания комфортной и доброжелательной атмосферы на своем первом занятии?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

### **Практическое занятие №3**

Тема №3. Групповые технологии.

## Вопросы для устного опроса

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

### *Примерные тестовые задания по теме*

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) попокупательским мотивам
  - б) попокупательской способности
  - в) помотивации покупателей
  - г) психографический

6. Это технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах
- захват доли рынка
  - позиционирование рынка
  - позиционирование товара
  - 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
- экскурсант
  - эмигрант
  - турист
  - 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
- Кемпинг
  - Мотель
  - Апарт - отель
  - Пансион
9. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- туризм самостоятельный
  - туризм социальный
  - туризм въездной
  - 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:
- поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
  - определение направлений действия;
  - возникновение потребности;
  - удовлетворение потребности;
  - осуществление действий;
  - 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
Г.	Демографические критерии	4.	Деление рынка по комплексу характеристик потребителей, отражающий модель жизни и поведения человека, определяемую увлечениями, поступками, интересами, типом

### *КЕЙС-ЗАДАЧИ*

#### Кейс 1: «Организация работы в малых группах на семинаре»

Ситуация: Вы – преподаватель, проводящий семинарское занятие по теме «Стандарты обслуживания в гостиницах различной категории» для группы из 20 студентов. Вы хотите максимально вовлечь всех участников в активное обсуждение, дать возможность высказаться каждому и обменяться опытом.

#### Вопросы:

1. Какой состав малых групп вы считаете оптимальным в данном случае и почему?
2. Как вы сформулируете задание для работы в группах, чтобы оно способствовало достижению целей семинара?
3. Какие роли вы распределите внутри групп для более эффективной работы?
4. Как вы организуете презентацию результатов работы групп и их обсуждение всей аудиторией?

#### Кейс 2: «Мозговой штурм для решения нестандартной задачи»

Ситуация: Вы - менеджер по развитию гостиничного комплекса, столкнувшийся с нестандартной проблемой: в «высокий сезон» отмечается значительное снижение посещаемости ресторана на территории комплекса, несмотря на отсутствие жалоб на качество еды и обслуживания. Вы решили

провести «мозговой штурм» с участием сотрудников разных подразделений, чтобы найти причины проблемы и разработать пути ее решения.

Вопросы:

1. Как вы подготовитесь к проведению «мозгового штурма» и какие правила установите для участников?
2. Как вы будете стимулировать генерацию идей и предотвращать критику в адрес участников?
3. Как вы организуете отбор наиболее перспективных идей и их дальнейшую проработку?

Кейс 3: «Деловая игра для развития профессиональных компетенций»

Ситуация: Вы - преподаватель, который хочет в интерактивной форме познакомить студентов с работой службы приема и размещения гостиницы и помочь им отработать навыки взаимодействия с гостями в различных ситуациях.

Вопросы:

1. Разработайте сценарий деловой игры, имитирующей работу службы приема и размещения в течение одного дня (встреча гостей, регистрация, разрешение возможных конфликтов, выселение).
2. Какие роли вы предложите студентам и какие компетенции поможет развить каждая роль?
3. Как вы организуете рефлексию по итогам игры и какие выводы сможете сделать студентам?

Кейс 4: «Обучение в командах при реализации проекта»

Ситуация: В рамках дисциплины «Организация гостиничного бизнеса» студентам предложено разработать и защитить проект по открытию нового мини-отеля в своем городе.

Вопросы:

1. Как вы сформулируете задание для проектной работы, чтобы оно требовало от студентов применения знаний из разных тем дисциплины?

2. Как вы организуете работу студентов в командах над проектом? Какие рекомендации дадите по распределению ролей, планированию работы, решению конфликтов?

3. Какие критерии вы будете использовать при оценке проектов и защиты?

Кейс 5: «Ротация ролей в учебной группе как метод развития лидерских качеств»

Ситуация: Вы — куратор группы студентов, обучающихся по направлению «Гостиничное дело». Вы заметили, что в группе есть несколько ярких лидеров, которые всегда берут на себя инициативу, но есть и те, кто предпочитает оставаться в тени. Вы хотите помочь всем студентам развить лидерские качества и навыки работы в команде.

Вопросы:

1. Как организовать работу в группе, чтобы каждый студент смог попробовать себя в роли лидера?

2. Какие задания и упражнения помогут студентам развить такие лидерские качества, как умение ставить цели, планировать деятельность, распределять обязанности, мотивировать других, разрешать конфликты?

3. Как вы будете оценивать прогресс студентов в развитии лидерских качеств?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

### **Практическое занятие №4**

Тема № 4. Информационно-коммуникативная технология.

Вопросы для устного опроса

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

*Примерные тестовые задания по теме*

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
- ведущая компьютерная система бронирования в Европе
  - ведущая компьютерная система бронирования в США
  - занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
  - неперспективная система
8. По объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:
- Gabriel
  - Galileo
  - Sabre
  - Amadeus
9. Система Galileo
- самая первая международная система
  - широко используется в США и Мексике
  - широко используется в Европе
  - занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
  - основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки
  - неперспективная система
10. и- основные предпосылки возникновения инноваций:
11. Расположите по значимости факторы экономического роста:
- объемы основного капитала;
  - количество и качество природных ресурсов;
  - уровень образования и профессиональной подготовки населения;
  - нововведения (инновации);
  - 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 |
- Глобальные, крупномасштабные, локальные
  - Продуктовые, технологические
  - Базисные, улучшающие, псевдоинновации
  - Новые в мире (не имеющие аналогов), новые в стране, новые в отрасли, новые для предприятия.
  - Единичные, диффузные

*КЕЙС-ЗАДАЧИ*

### Кейс 1: «Создание электронного учебного курса»

Ситуация: Вы – преподаватель, читающий курс лекций по «Организации гостиничного бизнеса». Вы хотите сделать обучение более современным и интересным для студентов, а также предоставить им доступ к учебным материалам в любое время и в любом месте. Для этого вы решили создать электронный учебный курс.

#### Вопросы:

1. Какую платформу для создания электронного курса вы выберете и почему?
2. Какие типы контента вы включите в свой курс (тексты, презентации, видеолекции, тесты, форумы и т.д.)?
3. Как вы организуете взаимодействие со студентами в рамках электронного курса?
4. Как вы будете оценивать результаты обучения студентов, прошедших электронный курс?

### Кейс 2: «Проведение вебинара для гостиничных специалистов»

Ситуация: Вы работаете в компании, которая занимается автоматизацией гостиничного бизнеса. Вы хотите рассказать о преимуществах вашего нового программного продукта для гостиниц и привлечь новых клиентов. Для этого вы решили провести бесплатный вебинар для руководителей и специалистов гостиничных предприятий.

#### Вопросы:

1. Какую платформу для проведения вебинара вы выберете?
2. Как вы спланируете контент вебинара, чтобы он был интересен и полезен для целевой аудитории?
3. Какие инструменты и приемы вы используете для вовлечения участников вебинара в активное общение?
4. Как вы оцените эффективность проведенного вебинара?

### Кейс 3: «Использование социальных сетей в образовательных целях»

Ситуация: Вы преподаватель дисциплины «Сервисная деятельность в гостиничном бизнесе». Вы заметили, что многие студенты активно

пользуются социальными сетями во время ваших занятий, отвлекаясь от учебного процесса. Вы решили не бороться с этим, а использовать социальные сети в образовательных целях.

Вопросы:

1. Какие социальные сети вы будете использовать и почему?
2. Как вы интегрируете социальные сети в учебный процесс (создание тематических групп, проведение конкурсов, публикация дополнительных материалов)?
3. Как вы будете мотивировать студентов на активное участие в обсуждениях и выполнении заданий в социальных сетях?
4. Какие риски связаны с использованием социальных сетей в образовании и как их минимизировать?

Кейс 4: «Виртуальная экскурсия по отелю»

Ситуация: Вы — менеджер по персоналу в крупном отеле. Вам необходимо провести обучение для новых сотрудников, познакомив их с инфраструктурой и услугами отеля. Вы решили создать виртуальную экскурсию, которую сотрудники смогут просматривать в удобное для них время.

Вопросы:

1. Какой формат виртуальной экскурсии вы выберете (3D-тур, видеоролик, интерактивная карта)?
2. Какую информацию вы включите в экскурсию?
3. Как вы сделаете экскурсию максимально интересной и информативной для новых сотрудников?

Кейс 5: «Дистанционное обучение в гостиничном бизнесе»

Ситуация: В связи с пандемией COVID-19 многие гостиницы были вынуждены временно закрыться или сократить объемы работы. В этих условиях особенно актуальным становится дистанционное обучение персонала.

Вопросы:

1. Какие форматы дистанционного обучения наиболее подходят для гостиничного бизнеса (вебинары, онлайн-курсы, видеоконференции)?

2. Какие задачи можно решать с помощью дистанционного обучения в гостиничном бизнесе (повышение квалификации персонала, обучение новым технологиям, адаптация новых сотрудников)?

3. Какие проблемы могут возникнуть при организации дистанционного обучения в гостиничном бизнесе и как их решать?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

## **Практическое занятие № 5**

Тема №5. Технология развития критического мышления.

Вопросы для устного опроса

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

*Примерные тестовые задания по теме*

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; выражать 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.
- в) 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:

<b>Подразделение отеля</b>	<b>Функции</b>
а) Служба приема и размещения б) хозяйственная служба в) финансовая служба г) отдел продаж и маркетинга д) другие службы	1)поселение, обслуживание, выписка клиента 2)отчет работы отеля за предыдущий день 3)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице 4)поддержка необходимого санитарного состояния номеров 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

## *КЕЙС-ЗАДАЧИ*

### Кейс 1: «Гость всегда прав?..»

Ситуация: Вы - администратор на ресепшн отеля. Гость, возвращаясь в номер после насыщенного дня, обнаруживает, что уборка не была проведена. Он крайне недоволен, громко выражает свое недовольство и требует немедленно предоставить ему другой номер, более высокой категории, без дополнительной платы, иначе грозит написать негативный отзыв об отеле.

#### Вопросы:

1. Проанализируйте данную ситуацию. Действительно ли в этом случае «гость всегда прав»?
2. Какие ваши действия как администратора? Какие аргументы вы приведете гостю?
3. Как вы можете использовать приемы критического мышления для разрешения данной конфликтной ситуации наиболее эффективным образом?

### Кейс 2: «Выбор программного обеспечения для отеля»

Ситуация: Вы - руководитель IT-отдела гостиницы, получивший задание выбрать новое программное обеспечение для автоматизации работы отеля. На рынке представлено множество вариантов, каждый из которых имеет свои преимущества и недостатки, а также отличается по стоимости.

#### Вопросы:

1. Какие критерии вы будете использовать при выборе ПО? Обоснуйте их значимость.
2. Как вы будете оценивать достоверность и объективность информации о различных системах, представленной в рекламных материалах и на сайтах разработчиков?
3. Как принять взвешенное решение, основываясь на принципах критического мышления, и обосновать его перед руководством отеля?

### Кейс 3: «Анализ отзывов гостей»

Ситуация: Вы - менеджер по качеству гостиницы. Вы регулярно анализируете отзывы гостей на различных сайтах бронирования и в социальных сетях, чтобы выявить сильные и слабые стороны работы отеля.

Вопросы:

1. Как отличить объективные отзывы от субъективных и эмоциональных? На какие аспекты отзывов следует обращать особое внимание?
2. Как вы будете анализировать отрицательные отзывы? Какие выводы и решения можно сделать на их основе?
3. Как вы будете использовать полученную из отзывов информацию для совершенствования работы отеля и повышения удовлетворенности гостей?

Кейс 4: «Разработка новой услуги для отеля»

Ситуация: Вы - менеджер по развитию гостиницы, получивший задание разработать новую услугу, которая привлекла бы дополнительных гостей и увеличила прибыль отеля.

Вопросы:

1. Как вы будете проводить исследование рынка и анализировать потребности потенциальных клиентов, чтобы выявить востребованную и конкурентоспособную услугу?
2. Как вы будете оценивать ресурсы и возможности отеля для внедрения новой услуги?
3. Как вы представите свою идею руководству, обосновав ее с помощью фактов, цифр и логических аргументов?

Кейс 5: «Работа с запросами журналистов»

Ситуация: Вы - PR-менеджер гостиницы. Вам позвонил журналист и попросил прокомментировать ситуацию с недавним инцидентом в отеле (например, жалоба гостя на плохое обслуживание, проблемы с безопасностью).

Вопросы:

1. Как вы построите диалог с журналистом? Какую информацию вы предоставите, а какую оставите без комментариев?

2. Как вы можете использовать ситуацию для формирования положительного имиджа отеля, не пытаясь скрыть проблему или переложить вину на других?

3. Какие выводы вы сделаете из данной ситуации для дальнейшей работы по связям с общественностью?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

## **Практическое занятие № 6**

Тема № 6. Проектная технология. Технология проблемного обучения

### Вопросы для устного опроса

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

### *Примерные тестовые задания по теме*

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 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	б) сознательная деятельность специалиста направленная на развитие у себя профессионально значимых качеств личности и преодоление негативных
3. Психолого-педагогическая подготовленность выпускника	в) категорий педагогики, закономерностей социализации и развития личности, сущности, целей и технологий обучения и воспитания г) характеристики личности педагога, влияющие на продуктивность его деятельности

### *КЕЙС-ЗАДАЧИ*

Кейс 1: «Разработка проекта «Эко-отель»

Ситуация: В рамках курса «Инновации в гостиничном бизнесе» студентам предложено разработать проект «Эко-отель».

Вопросы:

1. Сформулируйте проблемный вопрос, который ляжет в основу проекта и будет стимулировать студентов к поиску нестандартных решений.

2. Какие аспекты необходимо продумать студентам при разработке концепции «Эко-отеля» (месторасположение, используемые материалы и технологии, система энергосбережения, управление отходами, социальная ответственность)?

3. Какие методы проектной работы (исследование, моделирование, презентация, защита проекта) будут наиболее эффективны в данном случае?

Кейс 2: «Повышение лояльности гостей с помощью программы лояльности»

Ситуация: Гостиница средней ценовой категории сталкивается с проблемой высокой текучести клиентов. Руководство ставит задачу разработать и внедрить эффективную программу лояльности для привлечения постоянных гостей.

Вопросы:

1. Сформулируйте проблемный вопрос, который позволит студентам проанализировать причины низкой лояльности гостей и найти пути ее повышения.

2. Какие виды программ лояльности существуют и какие из них наиболее подходят для данной гостиницы?

3. Как разработать систему начисления бонусов, привилегий и поощрений, которая была бы интересна для гостей и выгодна для гостиницы?

4. Как оценить эффективность внедренной программы лояльности?

Кейс 3: «Организация конференции для туристов из Китая»

Ситуация: Гостиница, ориентированная на прием иностранных туристов, планирует провести крупную конференцию для гостей из Китая.

Вопросы:

1. Какие культурные особенности и предпочтения необходимо учесть при организации мероприятия для китайских туристов?

2. Как адаптировать меню ресторана, досуговые услуги и информационное обеспечение с учетом потребностей данной целевой группы?

3. Какие каналы продвижения будут наиболее эффективны для привлечения китайских туристов на конференцию?

#### Кейс 4: «Создание виртуального тура по отелю»

Ситуация: Гостиница хочет использовать современные технологии для привлечения гостей и предоставления им более полной информации об отеле. Студентам предлагается разработать проект виртуального тура по отелю.

#### Вопросы:

1. Какие существуют технологии создания виртуальных туров (3D-панорамы, видео 360°, интерактивные планы)?

2. Какой контент должен быть включен в виртуальный тур, чтобы он был максимально информативным и интересным для потенциальных гостей?

3. На каких платформах (сайт отеля, социальные сети, сайты бронирования) можно разместить виртуальный тур?

#### Кейс 5: «Управление репутацией отеля в социальных сетях»

Ситуация: В последнее время гостиница стала получать негативные отзывы в социальных сетях, что отрицательно сказывается на ее репутации и притоке новых клиентов.

#### Вопросы:

1. Проанализируйте причины появления негативных отзывов. Какие аспекты работы отеля вызывают наибольшее недовольство гостей?

2. Разработайте стратегию управления репутацией отеля в социальных сетях. Как нейтрализовать негатив и сформировать положительный имидж?

3. Какие инструменты и методы можно использовать для мониторинга и анализа отзывов в социальных сетях?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный

педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.

8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

### **Практическое занятие №7**

Тема №7. Игровые технологии. Модульная технология.

## Вопросы для устного опроса

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

## *Примерные тестовые задания по теме*

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) слепопокупочное 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

### *КЕЙС-ЗАДАЧИ*

Кейс 1: «Hotel Tusoon: Создай свою империю гостеприимства»

Ситуация: В рамках дисциплины «Основы гостиничного бизнеса» студентам предлагается освоить основы управления отелем в увлекательной игровой форме.

Вопросы:

1. Разработайте концепцию бизнес-симуляции «Hotel Tusoon», в которой студенты смогут примерить на себя роли владельцев гостиниц и принять ряд стратегических решений: выбор концепции отеля, управление персоналом, маркетинг, ценообразование, взаимодействие с конкурентами.

2. Какие модули будут входить в игру и какие аспекты гостиничного бизнеса они будут отражать?

3. Как будет происходить оценка успешности студентов в игре и какие навыки они смогут развить в процессе игры?

Кейс 2: «Деловая игра «Конфликт на ресепшн»»

Ситуация: На занятии по дисциплине «Психология общения в гостиничном бизнесе» студенты должны освоить алгоритм действий при возникновении конфликтных ситуаций с гостями.

Вопросы:

1. Разработайте сценарий деловой игры, моделирующей типичные конфликтные ситуации на ресепшн отеля (овербукинг, жалобы на шум, недовольство качеством услуг).

2. Какие роли вы предоставите студентам (администратор, возмущенный гость, спокойный гость) и какие модели поведения они должны будут продемонстрировать?

3. Какие инструменты и методы вы будете использовать для анализа хода игры и обратной связи участникам?

### Кейс 3: «Квест по отелю «В поисках утерянного багажа»»

Ситуация: В рамках адаптации новых сотрудников гостиницы необходимо в игровой форме познакомить их с инфраструктурой отеля, различными отделами и их функциями.

#### Вопросы:

1. Разработайте сценарий квеста «В поисках утерянного багажа», в ходе которого участникам предстоит решать задачи, связанные с различными аспектами работы отеля (бронирование номеров, услуги ресторана, прачечной, конференц-зала и т.д.).

2. Какие подсказки и инструменты вы предоставите участникам для прохождения квеста?

3. Как вы организуете взаимодействие участников в командах и как будет определяться победитель?

### Кейс 4: «Модульная программа обучения «Профессиональный горничная»»

Ситуация: Гостиница планирует внедрить новую модульную программу обучения для горничных, которая позволит им повышать квалификацию и осваивать новые навыки в удобном для них темпе.

#### Вопросы:

1. Какие модули должны входить в данную программу (уборка номеров различных категорий, стирка и глажка белья, взаимодействие с гостями, соблюдение стандартов санитарии и гигиены)?

2. Как оценить результаты обучения по каждому модулю и по программе в целом?

3. Какие формы обучения (тренинги, мастер-классы, онлайн-курсы) можно использовать в рамках модульной программы?

Кейс 5: «Разработка интерактивного тренажера «Сервировка стола в ресторане»»

Ситуация: Для обучения новых сотрудников ресторана при отеле необходимо создать интерактивный тренажер, который позволит им в наглядной и увлекательной форме освоить правила сервировки стола для различных типов мероприятий.

Вопросы:

1. Какой формат интерактивного тренажера вы выберете (игра, виртуальная реальность, мобильное приложение)?
2. Какие элементы игровой механики вы используете, чтобы сделать обучение более интересным и мотивирующим?
3. Как будет оцениваться успешность прохождения тренажера и какую обратную связь получают обучающиеся?

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

#### Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.
8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

#### **Практическое занятие №8**

Тема №. 8 Кейс-технология. Технология интегрированного обучения.

#### Вопросы для устного опроса

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.

#### *Примерные тестовые задания по теме*

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) Кембриджкой.

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 клиента

Характер клиента	Поведение работника
Спокойный	Необходимо быть терпеливым и не торопить клиента
Нервный	Ни в коем случае нельзя отвечать на нападки и грубость
Придирчивый	нужно проявлять максимум самообладания
	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.

### *КЕЙС-ЗАДАЧИ*

#### Кейс 1: «Открытие нового бутик-отеля: комплексный подход»

Ситуация: Студенты получают задание разработать бизнес-план открытия бутик-отеля в центре города. Проект должен учитывать различные аспекты гостиничного бизнеса и требует интеграции знаний из нескольких дисциплин.

#### Вопросы:

1. Какие дисциплины необходимо задействовать в рамках этого проекта (маркетинг, менеджмент, финансы, право, сервисная деятельность)?
2. Разработайте структуру кейса, включая описание исходной ситуации, финансовые показатели, характеристики целевой аудитории, анализ конкурентов.
3. Какие задания вы предложите студентам для работы с кейсом, чтобы они смогли применить знания из разных дисциплин и развить навыки комплексного подхода к решению проблем?

#### Кейс 2: «Недовольный гость: поиск оптимального решения»

Ситуация: В отеле произошел инцидент: постоянный гость, забронировавший номер люкс, остался крайне недоволен качеством предоставленных услуг (проблемы с кондиционером, шум из соседнего номера, задержка с обслуживанием в номере). Он грозит написать негативный отзыв и обратиться в управляющую компанию.

Вопросы:

1. Какие знания из области психологии общения, конфликтологии, стандартов сервиса необходимы для решения данной ситуации?
2. Разработайте алгоритм действий сотрудников отеля (администратор, менеджер по работе с гостями, горничная), направленный на урегулирование конфликта и сохранение лояльности гостя.
3. Какие инструменты сервисного восстановления можно использовать в данной ситуации (извинения, компенсация, апгрейд номера)?

Кейс 3: «Продвижение гостиницы на международном рынке»

Ситуация: Российская гостиничная сеть планирует выход на международный рынок.

Вопросы:

1. Какие особенности культурных различий необходимо учесть при продвижении гостиничных услуг на рынках других стран?
2. Разработайте маркетинговую стратегию для продвижения гостиничной сети на выбранном вами рынке (Европа, Азия, Америка), учитывая специфику целевой аудитории и конкурентной среды.
3. Какие каналы продвижения будут наиболее эффективны в данном случае (онлайн-платформы, туристические агентства, социальные сети)?

Кейс 4: «Внедрение системы энергосбережения в отеле»

Ситуация: В связи с ростом цен на энергоресурсы гостиница ставит перед собой задачу снижения энергопотребления и внедрения экологически чистых технологий.

Вопросы:

1. Какие знания в области инженерных систем, экологии, экономики необходимы для реализации данного проекта?

2. Предложите конкретные меры по энергосбережению в отеле (модернизация оборудования, использование альтернативных источников энергии, обучение персонала энергосберегающему поведению).

3. Как оценить экономическую эффективность от внедрения системы энергосбережения?

#### Кейс 5: «Организация инклюзивной среды в гостинице»

Ситуация: Гостиница стремится создать комфортные условия для всех категорий гостей, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.

#### Вопросы:

1. Какие требования предъявляются к инклюзивной среде в гостиницах (пандусы, лифты, специальные номера, обученный персонал)?

2. Разработайте план мероприятий по адаптации инфраструктуры и сервиса гостиницы для гостей с ОВЗ.

3. Как обучить персонал гостиницы эффективному и корректному взаимодействию с гостями с ограниченными возможностями здоровья?

#### *ТЕМЫ МИНИ-ПРОЕКТОВ*

Мини-проект 1: "Разработка кейса для интегрированного занятия по выбранной теме"

Цель: Освоить методику разработки учебных кейсов и интегрировать знания из нескольких дисциплин в рамках одного занятия.

#### Задачи:

1. Выбрать тему для интегрированного занятия, которая была бы актуальна для студентов направления "Гостиничное дело" и позволяла бы задействовать знания из нескольких дисциплин.

2. Определить целевую аудиторию (курс, специализация), цели и задачи занятия.

3. Разработать сценарий кейса, включая описание ситуации, проблемный вопрос, необходимую информацию, дополнительные материалы.

4. Продумать методы работы с кейсом (индивидуальная работа, работа в группах, ролевая игра, презентация решений).

5. Разработать критерии оценивания результатов работы студентов с кейсом.

6. Оформить кейс в виде учебного материала (текстовый документ, презентация, видеоматериал).

Мини-проект 2: "Анализ и сравнительный анализ существующих кейсов по заданной теме"

Цель: Развить навыки анализа учебных кейсов и оценки их эффективности для достижения определенных образовательных целей.

Задачи:

1. Выбрать тему из области гостиничного бизнеса и найти не менее 3-х учебных кейсов, посвященных этой теме.

2. Проанализировать каждый кейс по следующим критериям: актуальность, реалистичность, проблемность, структурированность, наличие необходимой информации, методы работы с кейсом.

3. Провести сравнительный анализ отобранных кейсов, выявить их сильные и слабые стороны.

4. Сделать выводы о том, какой из анализируемых кейсов является наиболее эффективным с точки зрения достижения поставленных образовательных целей.

Мини-проект 3: "Проведение фрагмента интегрированного занятия с использованием кейс-технологии"

Цель: Получить практический опыт применения кейс-технологии и технологии интегрированного обучения в учебном процессе.

Задачи:

1. Выбрать тему и разработать фрагмент занятия (20-30 минут), используя кейс в качестве основы для обсуждения и решения проблемы.

2. Подготовить все необходимые материалы для проведения занятия (текст кейса, дополнительные материалы, инструкции для студентов).

3. Провести фрагмент занятия в аудитории с одноклассниками или с приглашенными студентами.

4. Проанализировать ход и результаты занятия, оценить эффективность использованных методов и приемов.

#### Мини-проект 4: "Разработка кейса на основе реальной проблемы гостиничного предприятия"

Цель: Применить знания и навыки, полученные в ходе обучения, для решения реальной практической задачи гостиничного бизнеса.

Задачи:

1. Найти гостиничное предприятие, которое готово предоставить информацию о себе и своей деятельности для разработки учебного кейса.
2. Провести анализ деятельности предприятия, выявить проблемную ситуацию, которая могла бы стать основой для кейса.
3. Разработать кейс, включая описание компании, ее рынка, конкурентов, проблемной ситуации и возможных путей ее решения.
4. Представить разработанный кейс представителям гостиничного предприятия и получить обратную связь о его реалистичности и практической значимости.

#### Мини-проект 5: "Создание сборника кейсов по актуальным проблемам гостиничного бизнеса"

Цель: Систематизировать знания по различным аспектам гостиничного бизнеса и создать полезный учебный материал для студентов и преподавателей.

Задачи:

1. Выбрать 5-7 актуальных проблем гостиничного бизнеса, которые могли бы стать темами для кейсов.
2. Разработать по одному кейсу на каждую из выбранных тем, используя реальные примеры из практики гостиничных предприятий.
3. Оформить сборник кейсов в соответствии с требованиями к учебным изданиям.
4. Представить сборник кейсов на рассмотрение преподавателям кафедры или опубликовать его в электронном виде для широкого доступа.

*Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

Основная учебная литература

1. Долматов, А. В. Креативные методы и проектные технологии в развивающем образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова ; под ред. А. В. Долматова. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2023. – 328 с. –URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=709331> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
2. Кашапов, М. М. Инновационные образовательные технологии : учебник/ М. М. Кашапов, Ю. В. Пошехонова, А. С. Кашапов. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683664> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
3. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика : теоретико-методологические основы : учебник для аспирантов, магистрантов и студентов : учебник/ Л. В. Мардахаев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 268 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701390> (дата обращения: 23.05.2024). - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный..

#### Дополнительная учебная литература

4. Наука и школа: общероссийский научный журнал по педагогике, психологии, истории : журнал / гл. ред. Т. И. Березина. - Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ)|Прометей, 2011. - 161 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500772> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
5. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения 23.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
6. Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике / гл. ред. О.Д. Проценко. – Москва : Креативная экономика, 2015. – Т. 16, № 17. – 234 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431172>(дата обращения: 23.05.2024).– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
7. Салихов, В.А. Управление качеством : учебное пособие / В.А. Салихов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 196 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455512> (дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа: по подписке. –Текст : электронный.
8. Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством / гл. ред. Г.П. Воронин. – Москва : РИА «Стандарты и качество», 2020. – № 8 (998). – 116 с. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598519>(дата обращения: 23.05.2024)– Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

В современном образовании широко используются различные формы контроля знаний, включая тестирование, решение кейс-задач и выполнение мини-проектов. Для объективной оценки результатов работы студентов необходимо использовать четкие критерии и шкалы оценивания.

Шкала оценивания тестовых заданий:

Тестовые задания оцениваются в зависимости от процента правильных ответов:

"Отлично" - более 50% правильных ответов.

"Хорошо" - не менее 40% правильных ответов.

"Удовлетворительно" - менее 30% правильных ответов.

"Неудовлетворительно" - отсутствие правильных ответов.

Критерии оценивания решения кейс-задачи проектного типа:

Оценка решения кейс-задачи основывается на следующих критериях:

"Отлично" - глубокое знание научного аппарата дисциплины, умение объяснить процесс решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками на высоком уровне. Допускаются незначительные ошибки, не влияющие на правильность решения задачи.

"Хорошо" - знание научного аппарата дисциплины, умение в целом сформулировать основные этапы решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками на среднем уровне.

"Удовлетворительно" - знание научного аппарата дисциплины, нарушения в последовательности решения задачи, низкий уровень владения практическими умениями и навыками.

"Неудовлетворительно" - недостаточное знание научного аппарата дисциплины, грубые ошибки и (или) неверное решение задачи.

Критерии оценки мини-проекта:

Оценка мини-проекта основывается на следующих критериях:

"Отлично" - задание на проект выполнено точно и полно, проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у

автора навыки проектной деятельности, в проекте реализован креативный подход, сформулированы мотивированные выводы, рекомендации обоснованы и объективны, безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта, защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

"Хорошо" - задание на проект в целом выполнено, проект выполнен с незначительным участием преподавателя, в проекте реализован стандартный подход, выводы (заключение) доказательны, осуществлена попытка сделать практические рекомендации, имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта, защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

"Удовлетворительно" - задание на проект выполнено неточно и (или) неполно, выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя, предложено наиболее простое, но допустимое решение, в проекте имеются недочеты и ошибки, выводы (заключение) не бесспорны, рекомендации имеются, но носят формальный характер, очевидны недочеты в оформлении проекта, защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

"Неудовлетворительно" - задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью, в проекте допущены грубые ошибки, отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами (заключение носит формальный характер), не соблюдаются требования к оформлению проекта, защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

Использование четких критериев и шкал оценивания позволяет обеспечить объективность и справедливость оценки результатов работы студентов, а также способствует повышению мотивации к обучению и развитию профессиональных компетенций.

Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий