

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е. Горюшкина
« 24 » 05 2024 г.

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

Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности
(наименование дисциплины)

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

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

Курск – 2024

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. *Педагогическая деятельность в гостиничном деле.*

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

2. *Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности*

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

3. *Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности.*

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

4. *Место информационно- коммуникативных технологий в гостиничном деле.*

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».

5. *Технология развития критического мышления в профессионально- педагогической деятельности.*

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

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

1. Цель проектной технологии в профессиональной деятельности
2. Классификация типов проектов в гостиничном деле

3. Практическое применение элементов проектной технологии в гостиничных комплексах
4. Этапы работы над проектом.
5. Проблема. Проблемная ситуация.
6. Преимущества и недостатки проблемного обучения

7. Модульная технология в профессиональной деятельности.

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

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

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

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания:

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

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

1 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

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

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

№1. Педагогическая деятельность в гостиничном деле.

1. 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

7 Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях: а.) повышение жизненного уровня населения;

- 8 .) сохранение культурного населения;
- в.) мультипликативный эффект;

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

10 Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а.) расположенные в горах
- б.) расположенные в городе
- в.) расположенные на морском побережье

г) расположенные в Лас-Вегасе.

9. Перечислите основные критерии по уровню комфорта:

10. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают: а.)

- Транзитные
- б.) целевые
- в.) Курортные
- г.) Туристские гостиницы.

11. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а.) экономические
- б.) социально-психологические

- в.) социально-административные
- г.) Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

12. Установите соответствие разделов маркетингового плана их названиям:

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

1__ __,21 ____,2_ ____,3 ____,4 ____,5__ .

№2. Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности.

1. Термин «психологический климат» в отечественной психологии впервые ввел ...
 - а) Н. С. Мансуров
 - б) А. Н. Леонтьев
 - в) А. С. Макаренко
 - г) Л. И. Уманский

2. Типом психологического климата называют соотношение инструментального и социозэмоционального 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 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 нового материала
- 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 в) наличие знаний методологических основ и

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 и определяющие индивидуальный стиль
---	--

1 _____, 2 _____, 3 _____.

№ 3. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности.

1. Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является
 - а) Accor Hotel Corporation;
 - б) Hilton Hotel Corporation;
 - в) Holiday Inns (Holiday Corporation).
 - г) Marriott International

2. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?
 - а) таверна - мотель;
 - б) постоялый двор - гостиница;
 - в) корчма - гостиница
 - г) трактир - гостиница.

3. Турист - это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:
 - а) от 1 часа до года;
 - б) от 24 часов до года;
 - в) от 24 часов до 3 месяцев
 - г) от 3-х часов и более

4. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются
 - а) В организации посещения другой местности
 - б) В целях путешествия
 - в) В длительности путешествия

5. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:
 - а) по покупательским мотивам
 - б) по покупательской способности
 - в) по мотивации покупателей
 - г) психографический

6. Это технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах
 - а) захват доли рынка
 - б) позиционирование рынка
 - в) позиционирование товара
 - г) доминирование на рынке

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

- в) турист
- г) иммигрант

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

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

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

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

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

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей: а) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

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

12. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

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

1,2,3

,4.

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

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

- а) локальные системы автоматизации гостиничных комплексов
 - б) мультимедийные системы
 - в) сеть Internet
 - г) глобальные распределительные системы
2. Когда появились первые АСУ гостиницами:
- а) в 60-х гг. XX века
 - б) в 70-х гг. XX века
 - в) в 80-х гг. XX века
 - г) в 90-х гг. XX века
3. Основная функция первых компьютерных систем бронирования
- а) бронирование авиабилетов
 - б) оптимизация стыковок рейсов самолетов
 - в) продажа билетов на спортивные мероприятия
4. Современные Глобальные распределительные системы GDS (Global Distribution System) позволяют:
- а) забронировать билеты на рейсы авиакомпаний,
 - б) забронировать места в гостиницах
 - в) забронировать автомобиль в фирмах проката автомобилей,
 - г) забронировать билеты на железнодорожные, морские и паромные
 - д) перевозки,
 - е) осуществить резервирование билетов на посещение всевозможных
 - ж) культурных и спортивных мероприятий,
 - з) обменять валюту.
5. Первая отечественная система бронирования авиабилетов называлась и называется сейчас:
- а) Аврора
 - б) Сирена
 - в) Галилео
 - г) Габриель
 - д) Апполо
6. К зарубежным системам бронирования авиабилетов относятся:
- а) Gabriel
 - б) Sirena
 - в) Galileo
 - г) Express
 - д) Sabre
7. Система Amadeus
- а) ведущая компьютерная система бронирования в Европе
 - б) ведущая компьютерная система бронирования в США
 - в) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
 - г) неперспективная система
8. По объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:
- а) Gabriel
 - б) Galileo
 - в) Sabre

г) Amadeus

9. Система Galileo

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

10. и- основные предпосылки возникновения инноваций:

11. Расположите по значимости факторы экономического роста:

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

12. Установить соответствие между признаками классификации и группами информатизаций:

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

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

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

1. Что собой представляет технология РКМЧП?

- а) такая организация учебных занятий, которая предполагает создание под руководством учителя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность учащихся по их разрешению
- б) целостную систему, формирующую навыки работы с информацией в процессе чтения и письма.

2. На что направлена технология РКМЧП?

- а) вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений; 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:

Подразделение отеля	Функции
---------------------	---------

<p>а) Служба приема и размещения б) хозяйственная служба в) финансовая служба г) отдел продаж и маркетинга д) другие службы</p>	<p>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 хозяйственной деятельности 15) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия</p>
---	---

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

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

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

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

4. Побуждающий диалог представляет собой:

- a) оба варианта верные
 - б) систему посильных учащемуся заданий, ведущих к знанию
 - в) отдельные вопросы, стимулирующие мысль обучающегося
5. Подводящий диалог развивает:
- a) 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:
- a) 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:
- a) учет индивидуальных особенностей учащихся
 - б) развитие мышления учащихся
 - в) слабая управляемость познавательной деятельностью учащихся
 - г) большие затраты времени
8. Подготовка проблемного занятия:
- a) зависит от количества знания
 - б) одинакова для любого содержания
9. Поиск решения организуется методами:
- a) 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:

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

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

1. Педагогические умения	а) Психолого-педагогическая подготовленность выпускника б) сознательная деятельность специалиста,
2. Профессионально-значимые качества личности педагога	направленная на развитие у себя профессионально значимых качеств личности и преодоление негативных в) наличие знаний методологических основ и
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 и определяющие индивидуальный стиль

1 _____, 2 _____, 3 _____

7. Модульная технология в профессиональной деятельности

1. Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является а) Accor Hotel Corporation;
б) Hilton Hotel Corporation;
в) Holiday Inns (Holiday Corporation).
г) Marriott International
2. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?
а) таверна - мотель;
б) постоялый двор - гостиница;
в) корчма - гостиница
г) трактир - гостиница.
3. Турист - это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:
а) от 1 часа до года;
б) от 24 часов до года;
в) от 24 часов до 3 месяцев
г) от 3-х часов и более
4. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются
а) В организации посещения другой местности
б) В целях путешествия
в) В длительности путешествия
5. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:
а) по покупательским мотивам
б) по покупательской способности
в) по мотивации покупателей
г) психографический
6. Это технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах

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

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

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

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

- б) Мотель
- в) Апартаменты - отель
- г) Пансион

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

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

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

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

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

12. Установите соответствие между понятиями и их определениями.

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

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

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

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

Г. выражает единство цели субъекта деятельности и условий, в которых она решается,

отвечает ряду требований, для реализации которых осуществляется педагогическое действие

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

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

2. Какова цель метода case-study?
 - а) получить возможность развить и закрепить необходимые навыки, освоить новые модели поведения, изменить отношение к собственному опыту и подходам, ранее применяемым в своей деятельности;

 - б) отработать учебную тематику на основе ситуаций и материала, моделирующих те или иные аспекты профессиональной деятельности;
 - в) совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса - оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы;
 - г) проиграть роли с последующим обсуждением в группе студентов для понимания процессов межличностного взаимодействия в определенных обстоятельствах профессиональной деятельности.

3. В каком учебном заведении впервые был применён метод case-study?
 - а) Гарвардский университет;
 - б) Йельский университет;
 - в) Оксфордский университет;
 - г) Кембриджский университет.

4. В каком году впервые был применён метод case-study?
 - а) 1875;
 - б) 1870;
 - в) 1884;
 - г) 1866.

5. Подход какой классической школы метода case-study здесь описан: «Целью метода является обучение поиску единственно верного решения»?
 - а) Ливерпульской;
 - б) Гарвардской;
 - в) Манчестерской;
 - г) 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 покупателя

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

12. Установите правильную последовательность сделки на основе альтернатив а) предложение клиенту альтернативы;

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

Шкала оценивания: 3-балльная.

Критерии оценивания:

- 3 балла** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 50%.
- 2 балла** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 40%.
- 1 балл** выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте менее 30%.

1.3 КЕЙС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема 1 «Педагогическая деятельность в гостиничном деле»

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?

Тема 2 «Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности»

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?

Тема 3 «Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности»

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 рефлекссию 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?

тему «Групповые технологии обучения» для студентов направления подготовки «Гостиничное дело»

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 рефлекссию 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?

Тема 4 «Место информационно- коммуникативных технологий в гостиничном деле»

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?

Тема 5 «Технология развития критического мышления в профессионально-педагогической деятельности»

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?

Тема 6 «Применение проектных технологий и проблемного обучения в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле»

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?

Тема 7 «Модульная технология в профессиональной деятельности»

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?

Тема 8 «Кейс-технология в гостиничном деле. Технология интегрированного обучения в гостиничной деятельности»

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?

шкала оценивания 3 балльная.

0 баллов - Решение задачи отсутствует или полностью неверно. Студент не продемонстрировал понимания темы и не смог применить полученные знания.

1 балл - Требуется доработка. Студент демонстрирует поверхностное понимание проблемы, предложенное решение неполное и/или содержит существенные ошибки. Анализ ситуации недостаточно глубокий, аргументация слабая или отсутствует.

2 балла - Хорошо. Студент в целом понимает суть проблемы и предлагает рабочее решение. Решение достаточно полное, но может содержать некоторые неточности или не учитывать всех аспектов проблемы. Анализ и аргументация присутствуют, но могли бы быть более убедительными.

3 балла - Отлично. Студент демонстрирует глубокое понимание проблемы и предлагает грамотное, всестороннее и эффективное решение. Решение отличается продуманностью, аргументированностью и оригинальностью. Студент проводит глубокий анализ ситуации, уверенно аргументирует свою позицию, демонстрирует знание теоретического материала и умение применять его на практике.

Критерии, влияющие на оценку в рамках каждого балла:

Понимание сути проблемы: насколько точно студент определил проблему, описанную в кейсе, и ее ключевые аспекты.

Полнота и корректность решения: насколько полно и правильно студент ответил на вопросы кейса, решил поставленные задачи.

Глубина анализа и аргументации: насколько убедительно студент обосновал свое решение, использовал ли он теоретические знания, факты, примеры.

Креативность и самостоятельность мышления: предложил ли студент нестандартные идеи, проявил ли он самостоятельность в поиске решения.

Качество презентации решения: насколько четко, логично и уверенно студент изложил свое решение, ответил на дополнительные вопросы.

1.4 МИНИ-ПРОЕКТЫ

Тема 8 "Кейс-технология в гостиничном деле. Технология интегрированного обучения в гостиничной деятельности"

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.

шкала оценивания 3-балльная

0 баллов - Мини-проект не выполнен или выполнен на неудовлетворительном уровне. Отсутствует понимание темы, цели и задач проекта не достигнуты.

1 балл - Требуется значительная доработка. Мини-проект выполнен, но содержит существенные недостатки. Тема раскрыта не полностью или не соответствует требованиям. Задачи выполнены частично или с грубыми ошибками. Анализ и аргументация отсутствуют или крайне поверхностны. Оформление требует серьезной доработки.

2 балла - Хорошо. Мини-проект выполнен в целом успешно, демонстрирует понимание темы. Задачи проекта выполнены, но есть недочеты. Анализ и аргументация присутствуют, но могли быть более глубокими и убедительными. Оформление в целом аккуратное, но возможны незначительные замечания.

3 балла - Отлично. Мини-проект выполнен на высоком уровне, демонстрирует глубокое понимание темы и творческий подход. Задачи проекта выполнены полностью, качественно и оригинально. Анализ глубокий и всесторонний, аргументация убедительная, присутствуют самостоятельные выводы. Оформление безупречное.

Критерии, влияющие на оценку в рамках каждого балла:

Полнота раскрытия темы.

Качество выполнения задач.

Наличие анализа и аргументации.

Качество оформления работы.

Презентация проекта.

Соблюдение сроков.

Степень самостоятельности.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Термин «психологический климат» в отечественной психологии впервые ввел

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- а) Нонконформизм
- б) Самоопределение

в) Конформизм

г) Интеракция

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

а) формально-ролевым общением

б) примитивным общением

в) «контактом масок»

г) деловым общением

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

а) мезосредовые

б) макросредовые

в) парасредовые

г) микросредовые

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

а) организовать диалог с учеником наедине

б) вынести проблему на обсуждение класса

в) оповестить родителей ученика и переговорить с ними

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

а) В. М. Шепелю

б) А. Н. Леонтьеву

в) Л. И. Уманскому

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

а) дисфункциональные

б) афункциональные

в) нефункциональные

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

а) физическая

б) физико-психологическая

в) психологическая

г) социально-идеологическая

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

а) аффективным пониманием

б) каузальной атрибуцией

в) идентификацией

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

а) сообщение информации

б) запрос информации от ученика

в) побуждение учеников к действию

г) сплочение класса

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

а) социально-педагогической среды;

б) социально-педагогических результатов

в) педагогического коллектива

- г) социально-педагогических задач и целей
 - д) социально-педагогических процессов и механизмов воздействия
- 1.18 В педагогике выделяют два основных подхода педагогического влияния и воздействия, формирующих личность человека, это парная педагогика и ...
- а) педагогика взаимопонимания
 - б) коллективная педагогика
 - в) воспитательно-контролирующая педагогика
- 1.19 Благотворное влияние позитивных установок на развитие детей демонстрирует широко известный «эффект Пигмалиона», экспериментально выявленный ...
- а) Альбертом Бандура
 - б) Робертом Розенталем
 - в) Абрахамом Маслоу
 - г) Эрихом Фроммом
- 1.20 Изменение мнений, установок и поведения индивида под влиянием окружающих людей и обстоятельств называется ...
- а) нонконформизмом
 - б) конформизмом
 - в) аттракцией
- 1.21 Способность педагога осознавать, как он воспринимается партнерами по общению - учениками, коллегами, родителями и т. д., - это ...
- а) рефлексия
 - б) конгруэнтность
 - в) эмпатия
- 1.22... сторона общения характеризует компоненты общения, связанные с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности
- а) Перцептивная
 - б) Коммуникативная
 - в) Интерактивная
- 1.23 Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:
- а. бизнес-класс,
 - б. эконом-класс,
 - в. туристский класс.
- 1.24 От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
- а. расположения отеля,
 - б. «звёздности» отеля,
 - в. квалифицированности персонала.
- 1.25 Минимальные требования к гостиницам различных категорий:
- а. оснащение мебелью и инвентарем,
 - б. здание и прилегающая территория,
 - в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.
- 1.26 Гостиница «Малахит», позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как: а. конгресс-отель;
- б. отель эконом-класса;
 - в. туристская гостиница.
- 1.27 Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?
- а. «Виктория»;

- б. «Парк-сити»;
 - в. «Южный Урал»
- 1.28 К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?
- а. Marriot
 - б. Carlton Ritz
 - в. Hilton
- 1.29 При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?
- а. аренда;
 - б. управление по контракту;
 - в. управление по договору франчайзинга.
- 1.30 К контактным службам гостиницы относятся:
- а. служба бронирования;
 - б. инженерно-техническая служба;
 - в. служба эксплуатации номерного фонда.
- 1.31 В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.
- а. бронирование в режиме «on-line»;
 - б. регулирование наполняемости гостиницы;
 - в. прихоть владельца гостиницы.
- 1.32 Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?
- а. категорию номера;
 - б. стоимость номера;
 - в. пол гостя.
- 1.33 «Reservation» в гостинице это:
- а. служба бронирования;
 - б. служба приёма и размещения
 - в. коммерческая служба.
- 1.34 Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:
- а. служба эксплуатации номерного фонда;
 - б. служба бронирования;
 - в. служба приёма и размещения.
- 1.35 Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
- а. административная;
 - б. служба питания
 - в. служба безопасности.
- 1.36 К дополнительным службам гостиницы относятся:
- а. служба приёма и размещения;
 - б. прачечная;
 - в. солярий.
- 1.37 Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. - это:
- а. кафе;
 - б. бар;
 - в. ресторан.
- 1.38 завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По

воскресеньям дополняется холодным яйцом. - это:

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

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

Что это за вид обслуживания?

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

1.40 Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

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

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

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

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

- б. индивидуальные
- в. смешанные.

1.43 Режим работы гостиниц:

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

1.44 Структура-это...

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

1.45 Менеджер по размещению руководит.

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

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

- а) 56
- б) 40
- в) 35

1.47 Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

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

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

- а) США
 - б) Франция
 - в) Германия
- 1.49 Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?
- а) 14 млн чел
 - б) 17 млн чел
 - в) 13 млнчел
- 1.50 Первый американский мотель мотель был построен в ...
- а) Чикаго
 - б) Вашингтоне
 - в) Нью-Йорке
- 1.51 В каком веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе.
- а) 19 век
 - б) 18 век
 - в) 20 век
- 1.52 Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:
- а) фешенебельные
 - б) первоклассные
 - в) апартаментные
- 1.53 Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это а) горничная
- б) администратор
 - в) посыльный
 - г) дежурный гаражной службы
- 1.54 Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на .категорий.
- а.) 6
 - б.) 7
 - в.) 5
- 1.55 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:
- а) достижение личных целей;
 - б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
 - в) исполнение принятых управленческих решений
- 1.56 Престижная цена это:
- а) специальная цена для VIP-потребителей
 - б) цена на изделия очень высокого качества, обладающими какими-то особыми свойствами.
 - в) цена, устанавливаемая для продажи в престижных магазинах.
- 1.57 СТИС это:
- а) система товародвижения и сбыта
 - б) стимулирование сбыта
 - в) стимулирование торговли и сервиса
- 1.58 Видов маркетингового контроля
- а) 3
 - б) 4
 - а. 7
- 1.59 По продолжительности работы выделяют:
- а) круглогодичные гостиницы
 - б) ведомственные гостиницы
 - в) первоклассные гостиницы

- г) сезонные гостиницы
- д) гостиницы смешанного действия
- е) мотели

1.60 Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а) Греции
- б) Великобритании
- в) США
- г) Италии и Израиле
- д) Франции, России, Австрии, Бельгии
- е) Китае

2 Вопросы в открытой форме.

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

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

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

2.4 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве: _____

2.5 Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

2.6 Принцип двойного бронирования представляет собой _____

2.7 _____ и _____ являются основными функциями службы приёма и размещения

2.8 Основные функции инженерно-технической службы - это

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

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

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

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

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

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

2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве _____

2.16 Автоматизация функциональных процессов гостиниц обеспечивается с помощью сети .

2.17 Обслуживающие помещения - это.

2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой .

2.19 Интерьер -это .

2.20 Какие показатели определяет кейс-технологии?

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Выберите в строгой последовательности структурные компоненты

занятия изучения нового учебного материала:

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

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

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

3.3 Установите правильную последовательность сделки на основе альтернатив

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

3.4 Установите последовательность проведения подтверждения соответствия гостиничных услуг:

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

3.5 Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла

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

3.6 Расположите в логической последовательности факторы производства:

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

3.7 Расставьте в порядке убывания оценку основных фондов:

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

3.8 Расположите этапы процесса маркетингового исследования в правильной последовательности

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

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

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

3.10 Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

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

3.11 Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

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

8.12 Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей: поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

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

8.13 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной

услуги:

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

8.14 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

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

8.15 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

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

4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установите соответствие между понятиями и их определениями.

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

Варианты ответов

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

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

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

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

4.2 Установите соответствие между понятиями и их определениями.

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

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

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

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

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

4.3 Установите верное соответствие понятий и их характеристик

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

4.4 Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

Тип	Определение
1. «замороженные»	А. персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше

2 «профессионалы»	Б. персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем
-------------------	---

3 «гастрофабрика»	В. персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей
4 «дружеский хаос»	Г. персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

С. 5 Установить соответствие между признаками классификации и группами информатизаций:

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

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

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

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) из максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи. Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 13. Перечислите некоторые из

наиболее обычных способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания. Вы сможете избежать потерь? Обоснуйте ответ.

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

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

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

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

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

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 21 1. От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в

установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

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

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