

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гунько Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б2.О.02(П) Организационно-управленческая практика**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-1      Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.2 Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>знает</b> основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>умеет</b> использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками использования и внедрения технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания на основе соответствующего информационного обеспечения</p>
<p>ОПК-2      Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>знает</b> основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>умеет</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ОПК-2      Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>знает</b> способы и методы контроля, основных инструментов контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>умеет</b> осуществлять контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом функций контроля и анализа</p>

			<p><b>знает</b> сущность и модели качества, стандарты качества, методологические основы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>умеет</b> оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию	<p><b>знает</b> сущность и модели качества, стандарты качества, методологические основы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>умеет</b> осуществлять гостинично-ресторанные услуги в соответствии с заявленным качеством и обеспечивать их стандартизацию и сертификацию</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством, стандартами и сертификатами</p>	
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<p><b>знает</b> характеристики рынка гостинично-ресторанных услуг, системы управления эффективностью бизнеса и перспективы развития маркетинговых информационных систем предприятий индустрии гостеприимства</p> <p><b>умеет</b> осуществлять мониторинг рынка гостинично-ресторанных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками исследования рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.2 Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий	<p><b>знает</b> основные методы продаж гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий</p> <p><b>умеет</b> Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками применения на практике основных методов продаж гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий для организации продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	

			<p><b>знает</b> способы продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p> <p><b>умеет</b> осуществлять продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками применения на практике основных методов продвижения гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью онлайн-технологий для организации продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности	<p><b>знает</b> информационные системы для экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p> <p><b>умеет</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.3 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг	<p><b>знает</b> основные методы и виды текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений</p> <p><b>умеет</b> осуществлять текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p> <p><b>владеет навыками</b> применять на практике основные методы и виды текущего и перспективного экономического планирования деятельности подразделений предприятий сферы гостинично-ресторанных услуг</p>	
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для обоснованного применения	<p><b>знает</b> нормативно-правовую базу РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности, способы поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p> <p><b>умеет</b> осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>	

		в рамках профессиональной деятельности	<b>владеет навыками</b> навыками применения и использования нормативно-правовой базы в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.2 Обеспечивает документооборот в соответствии с российскими и международными нормативными требованиями	<b>знает</b> основы и особенности документооборота в соответствии с нормативными требованиями сферы профессиональной деятельности	
		<b>умеет</b> обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями	
		<b>владеет навыками</b> применять на практике систему документооборота в соответствии с нормативными требованиями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении и услуг размещения и питания	<b>знает</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания сферы профессиональной деятельности	
		<b>умеет</b> соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	
		<b>владеет навыками</b> применять на практике законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	<b>знает</b> разработанные предупредительные меры	
		<b>умеет</b> обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	
		<b>владеет навыками</b> навыками выявления и обеспечения безопасного обслуживания потребителей на основе разработанных предупредительных мер	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.2 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений трудового законодательства	<b>знает</b> положения трудового законодательства Российской Федерации, регулирующие охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания	
		<b>умеет</b> соблюдать в своей профессиональной деятельности положений трудового законодательства Российской Федерации, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания	

		Российской Федерации, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания	<b>владеет навыками</b> навыками обеспечения соблюдения в профессиональной деятельности положений трудового законодательства Российской Федерации, регулирующих охрану труда и технику безопасности; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	<b>знает</b> принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	
		<b>умеет</b> понимать принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	
		<b>владеет навыками</b> навыками работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения профессиональной деятельности	ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности	<b>знает</b> зарубежные и отечественные современные информационные технологии и программные средства для решения стандартных профессиональных задач	
		<b>умеет</b> выбирать подходящие зарубежные и отечественные современные информационные технологии и программные средства для решения профессиональных задач	
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	<b>знает</b> принципы и методы создания системы контроля работы персонала департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	
		<b>умеет</b> осуществлять контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	
		<b>владеет навыками</b> совершенствования транспортно-логистических технологий по перевозке грузов и пассажиров в цепи поставок	

		<p><b>знает</b> особенности развития гостиничного бизнеса в России, законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных и ресторанных услуг, основы работы с различными источниками информации для решения профессиональных задач, основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, ресторанов</p> <p><b>умеет</b> осуществлять организационно-техническое обеспечение работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг</p> <p><b>владеет навыками</b> анализа организационно-технического обеспечения работ персоналом, вовлеченным в оказание логистических услуг</p>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Проводит оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных, в том числе с применением философского понятийного аппарата	<p><b>знает</b> методы оценки информации; философский понятийный аппарат</p> <p><b>умеет</b> проверять достоверность информации, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p> <p><b>владеет навыками</b> методами оценки достоверности информации, строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p>
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Понимает сущность коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности	<p><b>знает</b> сущность коррупции как противозаконного действия, формы коррупционного поведения</p> <p><b>умеет</b> аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками практического определения коррупции как противозаконного действия, а также находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>

		<p><b>знает</b> сущность экстремизма и терроризма как противозаконного действия, способы борьбы с коррупцией, правовую основу антикоррупционной позиции, пути противодействия коррупционным явлениям</p>
		<p><b>умеет</b> бороться с коррупцией, в конкретных жизненных ситуациях, проявлять нетерпимое отношение к экстремизму и терроризму, и распознавать признаки проявления экстремизма и терроризма в своей профессиональной сфере</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками необходимыми для борьбы с коррупцией, в конкретных жизненных ситуациях, распознавать признаки проявления экстремизма и терроризма в своей профессиональной сфере</p>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>	<p><b>знает</b> действующих правовых норм и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения в деятельности предприятий сервиса</p>
		<p><b>умеет</b> осуществлять выбор оптимального способа решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>
		<p><b>владеет навыками</b> расчета показателей оптимального решения задач в деятельности предприятий сервиса</p>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.3 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач</p>	<p><b>знает</b> основ теории принятия решений в сфере транспорта и логистики</p>
		<p><b>умеет</b> оценивать решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля</p>
		<p><b>владеет навыками</b> корректировки способов решения задач при несоответствии с запланированными результатами</p>

		<p><b>знает</b> правила грамматики; нормы употребления лексики и фонетики; требований к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной и родной культуры</p> <p><b>умеет</b> выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)</p>
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	<p><b>знает</b> о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p><b>умеет</b> управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития</p> <p><b>владеет навыками</b> навыками применения своих ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p>
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Анализирует факторы вредного воздействия на объекты окружающей среды и идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой профессиональной деятельности	<p><b>знает</b> основные факторы вредного воздействия на объекты окружающей среды</p> <p><b>умеет</b> анализировать факторы вредного воздействия на объекты окружающей среды и идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой профессиональной деятельности</p> <p><b>владеет навыками</b> методами анализа факторов вредного воздействия на объекты окружающей среды и идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой профессиональной деятельности</p>
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной	УК-8.2 Выявляет возможные угрозы для	<b>знает</b> возможные угрозы для жизни и здоровья человека, безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды

<p>деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>жизни и здоровья человека, создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении и чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p><b>умеет</b> выявлять возможные угрозы для жизни и здоровья человека, создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками выявления возможных угроз для жизни и здоровья человека, создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике</p>	<p><b>знает</b> основные виды, функции, продукты и услуги учреждений финансовой сферы</p>
		<p><b>умеет</b> обосновывать выбор конкретного учреждения финансовой сферы в качестве партнера, критически рассматривать предложения продуктов, услуг учреждений финансовой сферы</p>
		<p><b>владеет навыками</b> навыками выстраивания системы экономических и социальных отношений с учреждениями финансовой сферы, оценки эффективности применения продуктов, услуг учреждений финансовой сферы</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования</p>	<p><b>знает</b> условия и инструменты принятия грамотных потребительских решений в финансовой сфере</p>
		<p><b>умеет</b> критически рассматривать возможности в сфере личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных целей, используя финансовые инструменты</p>

	<p>для достижения текущих и долгосрочных целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	<p><b>Владеет навыками</b> навыками принятия финансовых решений с учетом экономических последствий</p>
--	---	--

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Подготовительный этап			
1.1.	Подготовительный этап	6	УК-9.1, ОПК-2.2, ОПК-4.1, УК-2.2, ОПК-1.2, ОПК-5.2	
1.2.	Основной этап	6	ОПК-5.3, ОПК-6.3, ОПК-8.2	
1.3.	Отчетный этап	6	УК-4.1, ОПК-5.2, ПК-1.2, ОПК-8.3	
	Промежуточная аттестация			ЗаО

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
Для оценки знаний			

	Для оценки умений		
	Для оценки навыков		
	Промежуточная аттестация		
1	Зачет с оценкой	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».	

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Организационно-управленческая практика"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Примерные варианты индивидуальных и групповых заданий при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в рамках организационно-управленческой практики на базе предприятий индустрии гостеприимства:

Вариант 1 (индивидуальное)

Провести анализ эффективности деятельности службы приёма и размещения (front office) гостиницы.

Задачи:

Изучить организацию работы службы, должностные инструкции.

Оценить время регистрации гостей, качество взаимодействия с другими отделами.

Выявить «узкие места» и предложить меры по повышению эффективности (внедрение онлайн-регистрации, оптимизация сменного графика).

Вариант 2 (индивидуальное)

Оценить эффективность использования специализированного программного продукта (RMS, PMS или WMS) в гостинице/ресторане.

Задачи:

Изучить функционал используемой системы (например, «1С:Гостиница», Oracle Opera, R-Keer, iiko).

Провести хронометраж операций до и после автоматизации.

Рассчитать экономию времени и возможное снижение ошибок.

Вариант 3 (групповое)

Разработать предложения по оптимизации системы бизнес-процессов в ресторане (на примере конкретного зала).

Задачи:

Построить карту (приём заказа → передача на кухню → приготовление → подача → расчёт).

Выявить причины задержек, дублирования операций.

Предложить реинжиниринг процессов (внедрение KDS, предзаказов, мобильных терминалов).

#### Вариант 4 (индивидуальное)

Исследовать соответствие категории гостиницы требованиям действующей системы классификации (Приказ Минпромторга № 2678).

Задачи:

Проверить наличие и состояние обязательных требований для заявленной «звёздности».

Составить акт несоответствий (если есть).

Разработать план мероприятий для устранения недостатков.

#### Вариант 5 (индивидуальное)

Оценить качество обслуживания в ресторане методом «тайный гость» (Mystery Shopping).

Задачи:

Разработать чек-лист по стандартам сервиса (встреча, приём заказа, подача блюд, решение конфликтных ситуаций).

Провести не менее 3 визитов с фиксацией времени и действий персонала.

Подготовить отчёт с рекомендациями по обучению официантов и администраторов.

#### Вариант 6 (групповое)

Разработать программу лояльности для гостиницы (или ресторана) на основе анализа потребительских предпочтений.

Задачи:

Провести анкетирование не менее 30 гостей (удовлетворённость, желаемые бонусы).

Проанализировать конкурентные программы лояльности.

Предложить экономически обоснованную систему накопительных скидок/бонусов, кешбэка, партнёрских привилегий.

#### Вариант 7 (индивидуальное)

Изучить систему мотивации персонала службы горничных (housekeeping) и предложить пути её улучшения.

Задачи:

Проанализировать текущие KPI и оплату труда.

Оценить текучесть кадров и удовлетворённость сотрудников (интервью, анкетирование).

Разработать рекомендации: нематериальная мотивация, премии за качество уборки, социальный пакет.

#### Вариант 8 (индивидуальное)

Провести анализ эффективности продвижения гостиничного продукта в социальных сетях (на примере конкретной гостиницы).

Задачи:

Собрать статистику по охватам, вовлечённости, конверсии из соцсетей (VK, Instagram, Telegram).

Сравнить с конкурентами.

Предложить контент-план и формат рекламных кампаний с оценкой бюджета.

#### Вариант 9 (групповое)

Разработать предложения по внедрению системы управления качеством услуг на основе стандартов (ISO 9001 или внутренних стандартов сети).

Задачи:

Изучить текущие стандарты предприятия.

Выявить расхождения между декларируемыми и реальными процедурами.

Создать чек-листы для самопроверки служб и регламент внутренних аудитов.

#### Вариант 10 (индивидуальное)

Оценить экономическую эффективность работы банкетной службы ресторана (расчёт рентабельности, загрузки, себестоимости банкетного меню).

Задачи:

Проанализировать данные за 3 последних квартала: выручка, количество банкетов, средний чек.

Рассчитать себестоимость типового банкетного меню, точку безубыточности.

Предложить меры по повышению доходности (оптимизация набора блюд, кросс-продажи).

Вариант 11 (индивидуальное)

Изучить организацию работы с отзывами гостей (репутационный менеджмент) в гостинице / ресторане.

Задачи:

Проанализировать профиль предприятия на агрегаторах (2ГИС, Яндекс.Карты, TripAdvisor).

Оценить скорость и качество ответов на отзывы.

Разработать регламент работы с негативными отзывами и скрипты ответов.

Вариант 12 (групповое)

Провести сравнительный анализ двух ресторанов (разных концепций) по ключевым показателям эффективности (средний чек, оборачиваемость места, загрузка, удовлетворённость гостей).

Задачи:

Собрать первичные данные методом наблюдения и опроса.

Построить сравнительную таблицу.

Сделать выводы о лучших практиках и рекомендации для исследуемого предприятия.

Вариант 13 (индивидуальное)

Разработать предложения по внедрению системы предварительного бронирования столов (онлайн-запись) в ресторане с интеграцией в CRM.

Задачи:

Выбрать готовое решение (YCLIENTS, SmartBooking и др.).

Рассчитать затраты на внедрение и обучение персонала.

Спрогнозировать рост загрузки и снижение числа отказов в часы пик.

Вариант 14 (индивидуальное)

Исследовать систему контроля качества питания и безопасности (ХАССП) на предприятии общественного питания.

Задачи:

Проверить наличие документированных процедур ХАССП.

Оценить соблюдение санитарных норм (бракераж, сроки хранения, личная гигиена).

Составить карту критических контрольных точек и рекомендации по устранению нарушений.

Вариант 15 (групповое)

Разработать сценарий внедрения бесконтактных технологий в ресторане (QR-меню, оплата по ссылке, робот-официант).

Задачи:

Проанализировать готовность инфраструктуры.

Оценить затраты и ожидаемое ускорение обслуживания.

Провести пилотное тестирование на ограниченной зоне зала (если возможно).

Вариант 16 (индивидуальное)

Проанализировать соответствие номерного фонда гостиницы категории «Апартаменты» или «Джуниор сьюит» по классификации.

Задачи:

Изучить требования к площади, оборудованию, санузлу.

Замерить и сравнить фактические параметры.

Разработать план дооснащения номеров с минимальными затратами.

Вариант 17 (индивидуальное)

Оценить уровень подготовки и переподготовки персонала ресторана (система тренингов, наставничества, аттестации).

Задачи:

Провести опрос сотрудников (не менее 10 человек) о качестве обучения и его влиянии на работу.

Проанализировать текущие программы стажировки.

Предложить бюджетную систему микрообучения (скрипты, видеоуроки, еженедельные 15-минутные тренинги).

Вариант 18 (групповое)

Разработать бизнес-план по открытию нового формата обслуживания (например, летней веранды, кофе-точки, доставки) на базе существующего ресторана.

Задачи:

Оценить спрос (опрос потенциальных гостей).

Рассчитать инвестиции, себестоимость, точку безубыточности.

Подготовить краткую презентацию для руководства.

Вариант 19 (индивидуальное)

Исследовать эффективность системы управления доходами (Revenue Management) в гостинице.

Задачи:

Проанализировать динамику загрузки и ценообразования за последний год.

Оценить применение методов динамического ценообразования, управления стоп-сейлами.

Предложить инструменты для повышения доходности в низкий сезон.

Вариант 20 (групповое)

Провести аудит деятельности службы питания и напитков (F&B) гостиницы: меню, себестоимость блюд, контроль потерь, рентабельность ресторана при гостинице.

Задачи:

Собрать калькуляционные карты на 10–15 позиций меню.

Рассчитать фактическую себестоимость и сравнить с плановой.

Выявить основные причины потерь (списания, перерасход).

Разработать рекомендации по повышению эффективности F&B.

Примерные контрольные вопросы, задаваемые студенту на защите отчетов:

1. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) вы использовали для оценки работы службы приёма и размещения?

2. Как вы измеряли время регистрации гостя и какие нормативы существуют для разных категорий гостиниц?

3. Какие «узкие места» в работе front office вы выявили и какие меры предложили для их устранения?

4. Как взаимодействие службы приёма и горничных влияет на готовность номеров и удовлетворённость гостя?

5. Какой метод вы применили для оценки эффективности службы горничных (хронометраж, опрос, анализ жалоб)?

6. Какие программные продукты (PMS, RMS, WMS, системы автоматизации ресторанов) используются на базе практики? Назовите их основные функции.

7. Как вы оценивали эффективность внедрения автоматизированной системы (например, до и после – временные затраты, количество ошибок)?

8. Какие риски возникают при переходе на новую систему управления рестораном (KDS, iiko, R-Keer) и как их минимизировать?

9. Какие отечественные программные решения в сфере гостеприимства вы можете рекомендовать и почему?

10. Как интеграция PMS с каналами продаж (Ostrovok) влияет на управление доходностью?

11. Каким нормативным документом регулируется классификация гостиниц в РФ в настоящее время? Назовите основные категории («звёзды»).

12. Чем отличается номер категории «Студия» от «Джуниор сюит»? Назовите минимальные требования к площади и оборудованию.
13. Какие несоответствия действующей категории вашей гостиницы вы обнаружили и каков план их устранения?
14. Какие требования предъявляются к номерам для маломобильных групп населения (МГН)?
15. Какие методы оценки качества обслуживания вы использовали (тайный гость, анкетирование, анализ отзывов)? В чём преимущества каждого?
16. Назовите типовые критерии чек-листа для «тайного гостя» в ресторане (от встречи до расчёта).
17. Какие стандарты обслуживания (скрипты, время подачи, внешний вид) действуют на предприятии и насколько они соблюдаются?
18. Как вы анализировали отзывы гостей на онлайн-платформах (какие метрики, тональность, скорость ответа)?
19. Какие рекомендации по улучшению репутационного менеджмента вы предложили руководству?
20. Какие виды мотивации (материальной и нематериальной) вы изучили в службе горничных? Что показалось наиболее эффективным?
21. Как вы оцениваете текучесть кадров в исследуемом подразделении и какие факторы на неё влияют?
22. Какую систему микрообучения (15-минутные тренинги) вы предложили для официантов и почему?
23. Какие каналы продвижения гостиничного продукта вы анализировали и какие показатели эффективности (ROI, CTR, конверсия) рассчитывали?
24. На основе каких данных вы разработали программу лояльности? Какие типы бонусов (скидки, кешбэк, партнёрские услуги) наиболее востребованы гостями?
25. Как вы оценивали конкурентную среду при разработке предложений по продвижению в социальных сетях?
26. Что такое Revenue Management? Назовите основные методы динамического ценообразования в гостинице.
27. Как вы рассчитывали точку безубыточности для банкетной службы или нового формата обслуживания (летняя веранда, доставка)?
28. Какие показатели (средний чек, оборачиваемость места, загрузка, себестоимость блюда) вы использовали для оценки эффективности ресторана?
29. Что такое себестоимость блюда и как проводится калькуляция? Приведите пример.
30. Как вы оценили срок окупаемости предлагаемых инвестиций (внедрение системы бронирования, QR-меню, обучение персонала)?
31. Какие санитарные правила (СанПиН) и нормы ХАССП вы проверяли на предприятии питания? Назовите основные критические контрольные точки.
32. Какие права потребителей регулируются при оказании гостиничных и ресторанных услуг? На какие законы вы ссылались?
33. Каков порядок лицензирования (или уведомления) деятельности по оказанию услуг общественного питания?
34. Какие из запланированных задач практики вы не смогли выполнить и почему?
35. Какие новые профессиональные компетенции вы приобрели в ходе практики?
36. Какие три главные рекомендации вы дали бы руководству предприятия по итогам вашего исследования?
37. Как ваш отчёт (или его часть) может быть внедрён в деятельность предприятия?

***Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)***