

**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.В.01(У) Учебная 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
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	<p>знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостинично-ресторанных услуг, основы организации деятельности средств размещения и предприятий питания; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p>умеет применять регламенты и стандарты гостиничного комплекса и предприятий питания; применять знания финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса, а также осуществлять мотивацию персонала</p> <p>владеет навыками навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса и предприятий питания; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие ; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	<p>знает методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности</p> <p>умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p>владеет навыками навыками критического анализа и синтеза информации, сбора и ее обработки, навыками системного подхода для решения поставленных задач</p>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия	<p>знает информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>умеет находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>

		ия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	владеет навыками навыками применения необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому у наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира		знает этические и межкультурные нормы поведения; основные этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, основные культурные и гуманистические ценности
			умеет использовать базовые принципы и приемы исторического познания, проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп
			владеет навыками навыками конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции; уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.4 Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественно и личного		знает основы грамотного, доступного изложения профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; особенности соблюдения этических норм и прав человека; специфику анализа особенностей социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
			умеет осуществлять грамотное, доступное изложение профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; осуществлять анализ особенностей социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей

		характера	владеет навыками грамотным, доступным изложением профессиональной информации в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдением этических норм и прав человека; аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера
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	знает о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
			умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития
			владеет навыками навыками применения своих ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Этапы учебной организационно-управленческой практики по получению профессиональных умений и навыков, в том числе умений и навыков научно-исследовательской деятельности			
1.1.	Подготовительный этап	4	УК-1.1	
1.2.	Ознакомительно-аналитический этап	4	ПК-2.1, УК-1.1, УК-5.2, УК-5.3, УК-5.4	
1.3.	Отчетный этап	4	ПК-2.1, УК-6.1	
	Промежуточная аттестация			За

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)
Текущий контроль			
			Для оценки знаний
			Для оценки умений

Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
1	Зачет	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 «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Учебная 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 заданий при прохождении учебной организационно-управленческой практики по получению умений и опыта профессиональной деятельности:

Индивидуальные задания (10 вариантов)

1. Роль автоматизированных систем управления (PMS) в повышении эффективности работы службы приёма и размещения гостиницы

Задачи:

Изучить функционал одной из PMS (например, «1С:Гостиница», Opera, Fidelio).

Проанализировать, какие операции автоматизированы (бронирование, заселение, выселение, работа с платежами).

Выявить преимущества и недостатки внедрения такой системы (снижение времени обслуживания, ошибки, стоимость).

Предложить рекомендации по выбору или оптимизации использования PMS для малой гостиницы.

2. Инновационные технологии в ресторанном бизнесе: QR-меню, мобильные заказы, роботизация

Задачи:

Провести обзор современных технологических решений.

Оценить их влияние на скорость обслуживания, удовлетворённость гостей, нагрузку на персонал.

Собрать данные (опрос, наблюдение) на примере одного-двух ресторанов (можно учебного ресторана «Два шефа»).

Сделать вывод о целесообразности внедрения в предприятиях разного формата.

3. Процесс подбора персонала в сфере гостиничных услуг: методы, проблемы, пути совершенствования

Задачи:

Изучить этапы подбора (поиск, отбор, собеседование, адаптация) на примере гостиницы / учебного отеля «Аграрный».

Выявить типичные ошибки (недостаточная проверка soft skills, текучесть кадров).

Разработать чек-лист для интервьюера и предложить методы оценки кандидатов (кейсы, ролевые игры).

4. Особенности организации и планирования работы службы эксплуатации номерного фонда (housekeeping)

Задачи:

Изучить структуру службы, графики уборки, стандарты качества.

Провести хронометраж уборки разных типов номеров.

Выявить факторы, влияющие на производительность (оснащение тележкой, численность персонала, сезонность).

Предложить меры по оптимизации (внедрение мобильного приложения для контроля, мотивация горничных).

5. Организация работы службы безопасности в гостинице: нормативные требования и практическая реализация

Задачи:

Проанализировать документацию (инструкции, журналы, системы видеонаблюдения и контроля доступа).

Оценить взаимодействие службы безопасности с другими отделами.

Разработать памятку для сотрудников по действиям в чрезвычайных ситуациях (пожар, угрозы).

6. Применение принципов тайм-менеджмента в работе руководителя ресторана / администратора гостиницы

Задачи:

Провести интервью с 2–3 управленцами о методах планирования рабочего дня.

Выявить основные «поглотители времени».

Разработать матрицу приоритетов (по Эйзенхауэру) для типовых задач.

Оценить потенциальную экономию времени (в часах в неделю) от внедрения предложенных техник.

7. Необходимость разработки и внедрения стандартов обслуживания для горничных (на примере учебного отеля «Аграрный»)

Задачи:

Изучить существующие стандарты (если есть) или их отсутствие.

Составить проект стандарта «Уборка номера категории «Стандарт»» с пошаговым алгоритмом, фотографиями, требованиями к инвентарю.

Обосновать, как стандарт повлияет на качество и предсказуемость результата.

8. Особенности организации работы службы приёма и размещения (front office) в условиях низкой загрузки

Задачи:

Исследовать операционные процессы при загрузке 20–30% номерного фонда.

Выявить, какие сотрудники и в какие смены недозагружены.

Предложить совмещение функций (например, администратор + кассир-оператор) и пересмотр графика.

Оценить экономию фонда оплаты труда.

9. Роль и необходимость контроля руководителя подразделения за соблюдением стандартов обслуживания

Задачи:

Изучить методы контроля (чеки, тайный гость, наблюдение, отзывы гостей).

Провести мини-исследование: оценить, как часто и качественно проводится контроль в одной из служб.

Разработать форму еженедельного аудита качества для администратора.

10. Этапы контроля и координации деятельности службы общественного питания (на примере студенческой столовой или кафе СтГАУ)

Задачи:

Описать бизнес-процессы: приём продуктов → приготовление → реализация → учёт остатков.

Выявить точки контроля (бракераж, сроки годности, списания).

Предложить чек-лист для шеф-повара и отчётную форму для управляющего.

11. Групповое задание: Сравнительный анализ двух гостиниц (разных категорий) по критериям «качество обслуживания» и «удовлетворённость гостей»

Роли: аналитик (сбор отзывов), интервьюер (опрос гостей/сотрудников), статистик (обработка данных).

Продукт: статья с выводом о лучших практиках и рекомендациями для улучшения.

12. Групповое задание: Разработка программы лояльности для ресторана (на базе тренингового центра «Два шефа»)

Роли: маркетолог, экономист, дизайнер (визуальное оформление карты/бонусов).

Задачи: провести опрос потенциальных гостей, рассчитать бюджет, предложить уровни лояльности (скидки, бесплатное блюдо, приоритетное бронирование).

13. Групповое задание: Исследование эффективности использования автоматизированной системы управления складом (WMS) в столовой или кафе университета Роли: специалист по учёту, IT-аналитик, финансист. Задачи: сравнить ручной учёт и работу в программе (например, «1С:Общепит»), выявить ошибки, рассчитать экономию от внедрения.

14. Групповое задание: Внедрение элементов «зелёного» менеджмента в деятельность учебного отеля «Аграрный» Роли: эколог, инженер, специалист по PR.

Задачи: разработать комплекс мер (экономия воды, электроэнергии, отдельный сбор отходов, отказ от одноразового пластика), оценить затраты и экологический эффект.

15. Групповое задание: Анализ и оптимизация взаимодействия службы приёма и размещения с горничными (сокращение времени ожидания готовых номеров)

Роли: хронометражист, системный аналитик, HR-специалист.

Задачи: замерить время от выезда гостя до получения статуса «чисто» в PMS, выявить причины задержек, предложить новый алгоритм коммуникации (рации, мобильное приложение).

16. Групповое задание: Разработка стандарта обслуживания для официантов банкетной службы (на примере кафе/ресторана СтГАУ) Роли: технолог, тренер, автор текста.

Задачи: прописать скрипты приветствия, правила сервировки, подачи блюд, уборки посуды, расчёта. Создать иллюстрированную памятку.

17. Групповое задание: Оценка влияния дизайна и эргономики зала ресторана на скорость обслуживания и удовлетворённость гостей Роли: архитектор/дизайнер, аналитик по работе с клиентами, замерщик времени.

Задачи: схематично изобразить план зала, выявить «узкие» места (проходы, расположение посадочных мест), провести эксперимент с перестановкой мебели (если возможно) или предложить виртуальную перепланировку, рассчитать изменение пропускной способности.

18. Групповое задание: Исследование лояльности и мотивации персонала гостиницы / ресторана (на базе учебного подразделения) Роли: социолог, HR-аналитик, психолог.

Задачи: разработать анкету, опросить не менее 15 сотрудников, выявить основные факторы удовлетворённости, предложить программу нематериальной мотивации (доска почёта, конкурс «Лучший сотрудник месяца», обучение за счёт предприятия).

19. Групповое задание: Создание чек-листа для проведения внутреннего аудита службы питания на соответствие санитарным нормам (СанПиН 2.3/2.4.3590-20)

Роли: технолог, санитарный врач, документалист.

Задачи: на основе реального осмотра столовой/кафе выявить нарушения, сгруппировать требования по разделам (хранение, маркировка, обработка, личная гигиена), разработать удобную форму для еженедельного самоконтроля.

20. Групповое задание: Разработка сценария внедрения системы быстрого расчёта (мобильные терминалы у официантов) в ресторане Роли: IT-аналитик, финансист, тренер.

Задачи: выбрать подходящее решение (например, облачная касса), оценить затраты на оборудование и обучение, спрогнозировать сокращение времени расчёта (в минутах на чек) и рост оборачиваемости стола. Составить план-график пилотного внедрения.

Примерные контрольные вопросы, задаваемые студенту на защите отчетов:

1. Какие конкретные операции автоматизированы с помощью PMS в исследуемой гостинице? Приведите примеры до и после внедрения.
2. Какие риски (технические, организационные, финансовые) вы выявили при внедрении QR-меню или мобильных заказов в ресторане?
3. Как вы оценивали эффективность работы WMS в столовой университета? Какие показатели (ошибки учёта, скорость инвентаризации) были использованы?
4. Какое программное обеспечение для мобильных терминалов (расчёт у столика) вы предложили и почему? Каков срок окупаемости такого решения?
5. Какие отечественные аналоги PMS вы можете назвать и в чём их преимущества перед зарубежными?
6. Какие методы подбора персонала (внутренние и внешние) вы проанализировали и какой метод оказался наиболее эффективным для гостиницы?
7. Назовите три ключевых ошибки при собеседовании, которые вы выявили, и предложите способ их избежать.
8. Как организован контроль качества уборки номеров в службе housekeeping? Какие инструменты контроля вы предложили дополнительно?
9. Какие мероприятия по нематериальной мотивации горничных или официантов вы разработали и как оценивали их потенциальную эффективность?
10. Как часто и в какой форме должен проводиться аудит качества руководителем подразделения? Приведите пример разработанного вами чек-листа.
11. Какие «поглотители времени» вы обнаружили у администратора гостиницы и какие методы тайм-менеджмента предложили для их устранения?
12. Из каких разделов состоит предложенный вами стандарт уборки номера? Назовите обязательные пункты.
13. Чем стандарт для горничных отличается от стандарта для официантов банкетной службы? Приведите примеры скриптов.
14. Как вы проверяли соблюдение стандартов (наблюдение, тайный гость, опрос)? Какие несоответствия были выявлены?
15. Какова роль руководителя в обеспечении исполнения стандартов? Какие санкции и меры поощрения вы предложили?
16. Опишите алгоритм взаимодействия службы приёма и размещения с горничными в вашей гостинице. Какие задержки возникают и как их сократить?
17. Какие нормы времени на уборку номера «Стандарт» вы зафиксировали и как они соотносятся с отраслевыми нормативами?
18. Какие документы регламентируют работу службы безопасности гостиницы? Что должно быть в обязательной инструкции для сотрудников?
19. Назовите основные контрольные точки в работе службы общественного питания (приёмка, хранение, бракераж, списания). Какую форму отчётности вы предложили для управляющего?
20. Как влияет загрузка гостиницы на график работы front office? Какое совмещение должностей вы предложили при низком сезоне?
21. Какие типы бонусов (скидки, кешбэк, бесплатные услуги) наиболее востребованы гостями согласно вашему опросу? Обоснуйте выбор конкретной программы лояльности.
22. Какие экологические мероприятия (экономия ресурсов, отказ от пластика) вы предложили для учебного отеля? Какой экономический эффект ожидается?

23. Какие методы сбора отзывов гостей вы использовали при сравнительном анализе двух гостиниц? Какие метрики (NPS, CSI) рассчитали?
24. Как перестановка мебели в зале ресторана (или предложенная виртуальная перепланировка) повлияла на пропускную способность и комфорт гостей?
25. Какие источники информации (научные статьи, нормативные акты, внутренняя документация, интервью) вы использовали при написании статьи? Приведите примеры.
26. Как вы проверяли достоверность полученных данных (например, повторные замеры, перекрёстный опрос)?
27. Какие методы анализа (SWOT, хронометраж, анкетирование, сравнительный анализ) вы применили и почему именно их?
28. Как вы распределили время на выполнение этапов практики? Соблюдали ли запланированный график? Какие трудности возникли?
29. В чём заключается практическая ценность вашего исследования для предприятия (например, учебного отеля «Аграрный» или ресторана «Два шефа»)?
30. Если вы работали в группе: как были распределены роли? Какой личный вклад вы внесли в сбор данных, анализ, написание статьи и подготовку презентации?
31. Какие нормативно-правовые акты (законы, ГОСТы, СанПиНы, правила классификации) регулируют деятельность гостиниц или ресторанов в РФ? Назовите основные.
32. Что такое «система бизнес-процессов» гостиницы? Приведите пример одного сквозного процесса (от бронирования до выселения).
33. Какие профессиональные стандарты (например, «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса») вы изучали? Какие трудовые функции из них вы можете выполнять уже сейчас?
34. Как межкультурные различия гостей влияют на стандарты обслуживания? Приведите пример.
35. Какие цифровые компетенции вы развили в ходе практики (работа с PMS, аналитическими программами, онлайн-анкетами)?

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