

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Факультет гостиничного и ресторанного бизнеса
(наименование факультета/ института)

Направление подготовки /специальность: 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки /специальности)

Профиль/специализация: Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе
(наименование профиля/специализации)

Форма обучения: очно-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета



Зайцев Д.В.

(Подпись)

(ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**
(вид практики)

Ознакомительную практику
(тип практики)

обучающегося группы ОБМз-42309МОрб
(Шифр и № группы)

Завьялова Мария Витальевна
(ФИО обучающегося)

Место прохождения практики:

(наименование Профильной организации)

Срок прохождения практики: с 01.03.2024 г. по 16.08.2024 г.

Содержание индивидуального задания на практику:

Вариант №2 (для предприятий гостиничной сферы)

№ п/п	Виды работ
1.	Инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.
2.	Выполнение определенных практических кейсов-задач, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам <u>учебной практики (ознакомительной практики)</u>
2.1.	<p align="center"><i>Кейс-задание № 1</i></p> <p><i>Описание ситуации:</i></p> <p>С позиции менеджера средства размещения изучите основные характеристики организации и подготовьте на имя руководителя краткий отчет по данной теме.</p> <p><i>Содержание задания</i></p> <p>1. Воспользовавшись доступной информацией об исследуемой организации гостеприимства – средство размещения (официальный сайт, данные актуального годового отчета), документами, находящимися в открытом доступе составить описание исследуемой организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наименование и организационно-правовая форма (по ОКОПФ); • территориальное размещение; • виды экономической деятельности (по ОКВЭД); • виды оказываемых услуг (работ); • номерной фонд; • формулировка миссии (если она отсутствует, предложите свою формулировку). <p>2. Опишите основные факторы внешней среды, влияющие на деятельность организации. Привести примеры влияния этих факторов.</p> <p>3. Опишите долгосрочные (стратегические) цели организации. Предположите, насколько они выполнимы в рамках настоящей экономической ситуации</p> <p><i>Примечание:</i> При выполнении кейса можно воспользоваться сайтами: - официальными сайтами средств размещения - https://www.audit-it.ru/ - https://www.list-org.com/</p>
2.2.	<p align="center"><i>Кейс-задание № 2</i></p> <p><i>Описание ситуации:</i></p> <p>С позиции менеджера одного из подразделений организации изучите основные положения организации обслуживания гостей в службе приема и размещения (СПиР), подготовьте на имя руководителя краткий отчет по данной теме.</p> <p><i>Содержание задания</i></p> <p>1. Вы занимаете должность заместителя директора по обслуживанию гостей отеля 4* на 150 номеров. По отзывам посетителей, проанализированных Вами на сайте, больше всего нареканий поступает на работу сотрудников приема и размещения. Вам поручено проанализировать ситуацию и предложить решение проблемы.</p> <p>2. Какие методы исследования можно применить для оценки качества обслуживания гостей. Дайте краткую характеристику данным методам.</p>

№ п/п	Виды работ
	<p>3. Разработайте 7-8 вопросов анкеты о качестве обслуживания в гостинице. Анкета должна содержать ориентирующие вопросы, корреспондирующие вопросы, вопросы с интервальным подходом, открытые вопросы. Обоснуйте цели включения каждого вопроса и их взаимосвязь.</p> <p>4. Сделайте выводы, какие ключевые показатели вы можете выяснить из вашей анкеты.</p> <p>5. Предложите мероприятия, которые могут усовершенствовать работу сотрудников СПиР по данному вопросу.</p>
2.3.	<p><i>Кейс-задание № 3</i> <i>Описание ситуации:</i> С позиции менеджера одного из подразделений организации изучите основные характеристики управления организации и подготовьте на имя руководителя краткий отчет по данной теме.</p> <p><i>Содержание задания</i> Воспользовавшись доступной информацией об исследуемой организации гостеприимства – средство размещения выделить (предположить) одну проблему в деятельности организации.</p> <p>1. Разработать рациональное управленческое решение, направленное на достижение поставленной цели по следующему алгоритму:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) диагностика проблемы – развернутое описание цели деятельности и условия ее достижения; б) описание ограничений, накладываемых на способы достижения поставленной цели; в) обоснование критерия эффективности достижения поставленной цели (экономический показатель); г) определение вариантов решения (не менее трех); д) оценка (сравнение) вариантов по критерию эффективности, в рамках ограничений, накладываемых на способы достижения поставленной цели; е) формулировка окончательного варианта решения. <p>2. Предложить вариант формального представления сформированного управленческого решения (документ) и доведения его до сотрудников.</p>
2.4.	<p><i>Кейс-задание № 4</i> <i>Описание ситуации:</i> С позиции менеджера организации изучите основные характеристики управления организации и подготовьте на имя руководителя краткий отчет по данной теме.</p> <p><i>Содержание задания</i> Вы являетесь заместителем директора гостиничного предприятия, которое находится в черте города. Ваш отель стремится стать лидером в направлении экологичности и устойчивого развития. По данным исследований клиенты все больше ценят предприятия, которые заботятся об окружающей среде и экологичности и отдают предпочтение им.</p> <p>1. Проанализируйте ваших конкурентов в этом направлении. Опишите, какие они используют инструменты для повышения экологичности своих предприятий.</p> <p>2. На основании изученного опыта, предложите мероприятия, которые могут преобразовать отель (средство размещения), чтобы сделать его более "зеленым" и экологичным.</p> <p>3. В заключении сделайте выводы, насколько реально в современной рыночной</p>

№ п/п	Виды работ
	экономике развивать данное направление.
2.5.	<p><i>Кейс-задание № 5</i> <i>Описание ситуации:</i> С позиции менеджера организации изучите основные характеристики управления организации и подготовьте на имя руководителя краткий отчет по данной теме.</p> <p><i>Содержание задания</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Используя доступную информацию выбрать в качестве примера современную российскую организацию в гостиничной индустрии. 2. Опишите первичный, средний и высший уровень управления данной организации. 3. Определите примеры должностей менеджеров, принадлежащих каждому из трех указанных уровней. 4. Укажите схему мотивации для менеджера среднего уровня управления. 5. Для практического применения выберите одну наиболее подходящую теорию мотивации: иерархии потребностей (А. Маслоу), двухфакторной (Ф. Герцберга), ожидания (В. Врума), справедливости (С. Адамса), трудовой мотивации (В. Герчикова). Обоснуйте сделанный выбор. 6. Используя выбранную теорию предложите мероприятия для мотивации менеджеров первичного, среднего и высшего уровней управления организацией. 7. В заключении сделайте выводы, чем схемы мотивации менеджеров разного уровня будут отличаться друг от друга
3.	Систематизация собранного нормативного и фактического материала.
4.	Оформление отчета о прохождении практики.
5.	Защита отчета по практике.

Обучающийся индивидуальное задание получил

Завьялова М.В.
(ФИО)

(Подпись)

01.03.2024 г.

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
«СИНЕРГИЯ»

Факультет гостиничного и ресторанного бизнеса

(наименование факультета/ института)

Направление подготовки /специальность: 38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки /специальности)

Профиль/специализация: Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе

(наименование профиля/специализации)

Форма обучения: очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

ОТЧЕТ

НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

(вид практики)

Ознакомительной практике

(тип практики)

Обучающийся

Завьялова Мария Витальевна

(ФИО)



(подпись)

Москва 2024 г.

Практические кейсы-задачи, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам практики

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
Кейс-задача № 1	<p>Юридический адрес: 427628, Удмуртская Республика, г. Глазов, Сибирская ул., д. 129а, кв. 5.</p> <p>Организационно-правовая форма – ООО – общество с ограниченной ответственностью.</p> <p>Отель «Веста» расположен всего в 15 минутах ходьбы от кинотеатра. К услугам гостей общий лаундж, круглосуточная стойка регистрации и бесплатный WiFi. Музей Иднакар находится в 20 минутах ходьбы от отеля.</p> <p>Оформленные в классическом стиле номера располагают телевизором с плоским экраном и кабельными каналами. Гости пользуются общими или собственными ванными комнатами.</p> <p>Гости могут заказать блюда русской кухни в кафе на территории отеля или в ресторане, расположенном всего в 5 минутах ходьбы.</p> <p>Отель «Веста» находится в 2 км от железнодорожного вокзала в Глазове и в 190 км от аэропорта Ижевска. Поездка до автовокзала Глазов занимает 5 минут.</p> <p align="center">Виды экономической деятельности (по ОКВЭД):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 55.10 - Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания. 2. 56.10 - Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания. 3. 56.29 - Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания. 4. 79.11 - Деятельность туристических агентств. <p align="center">Виды оказываемых услуг (работ):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление номеров для временного проживания. 2. Услуги ресторанов и кафе. 3. Организация и проведение мероприятий (конференции, семинары, свадьбы и т.д.). 4. Услуги по бронированию и оформлению туристических поездок.

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p data-bbox="438 197 1476 232">5. Дополнительные услуги (трансфер, прачечная, фитнес-центр, SPA).</p> <p data-bbox="438 248 1476 338">Номерной фонд: 50 номеров, включая стандартные номера, номера повышенной комфортности и люксы.</p> <p data-bbox="438 353 1476 562">Миссия гостиницы Веста заключается в предоставлении высококачественных услуг проживания и сервиса, создающих комфорт и уют для каждого гостя, способствуя развитию экологически устойчивого и культурно значимого туризма в регионе.</p> <p data-bbox="470 577 1444 667">2. Основные факторы внешней среды, влияющие на деятельность организации</p> <p data-bbox="438 683 1476 831">1. Экономические факторы: колебания курса валют могут влиять на количество иностранных туристов, что, в свою очередь, сказывается на заполняемости гостиницы и уровне доходов.</p> <p data-bbox="438 846 1476 994">2. Политические факторы: изменения в визовой политике и международные санкции могут повлиять на поток иностранных гостей и на общий туристический поток.</p> <p data-bbox="438 1010 1476 1158">3. Социальные факторы: рост интереса к экологически чистым и устойчивым путешествиям может повысить спрос на услуги гостиницы, если она позиционирует себя как «зеленая» и экологически ответственная.</p> <p data-bbox="438 1173 1476 1382">4. Технологические факторы: внедрение новых технологий для улучшения качества обслуживания, таких как системы управления гостиницей, онлайн-бронирование и автоматизация процессов, могут повысить эффективность и улучшить впечатления гостей.</p> <p data-bbox="438 1397 1476 1545">5. Экологические факторы: ужесточение экологических норм и требований может потребовать дополнительных инвестиций в экологически чистые технологии и инфраструктуру.</p> <p data-bbox="438 1561 1476 1769">6. Конкурентные факторы: появление новых гостиниц или улучшение сервиса у существующих конкурентов может снизить долю рынка гостиницы Веста и потребовать дополнительных усилий для повышения конкурентоспособности.</p> <p data-bbox="566 1785 1348 1821">3. Долгосрочные (стратегические) цели организации</p> <p data-bbox="534 1836 821 1872">Долгосрочные цели:</p> <p data-bbox="486 1888 1476 1977">1. Повышение уровня обслуживания до уровня 5 звезд: требует значительных инвестиций в инфраструктуру и обучение персонала.</p> <p data-bbox="534 1993 1476 2038">В текущих экономических условиях возможно при наличии</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>устойчивого финансового положения и доступе к дополнительным инвестициям.</p> <p>2. Стать лидером в области экологически чистого и устойчивого туризма в регионе: требует внедрения экологически чистых технологий и проведения маркетинговых кампаний. Реализуемо при поддержке экологических инициатив и доступе к грантам и субсидиям.</p> <p>3. Расширение номерного фонда на 50% в течение пяти лет: требует значительных капитальных вложений. Возможность выполнения зависит от экономической стабильности и доступности кредитных ресурсов.</p> <p>4. Увеличение доли повторных гостей на 20%: реализуемо через улучшение качества обслуживания и программы лояльности. Потребуется времени для построения доверия и репутации среди гостей.</p> <p>5. Внедрение инновационных технологий в процесс обслуживания: реализуемо при наличии бюджета на технологии и обучение персонала. Технологический прогресс делает этот пункт более достижимым при грамотном управлении ресурсами.</p> <p>Анализ показал, что гостиница Веста обладает потенциалом для достижения поставленных стратегических целей, несмотря на существующие внешние и внутренние вызовы. Принятие мер по улучшению качества обслуживания, внедрение инновационных технологий и акцент на устойчивое развитие помогут организации укрепить свои позиции на рынке и достичь долгосрочного успеха.</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи																
Кейс-задача № 2	<p>По отзывам посетителей, наибольшее количество нареканий поступает на работу сотрудников службы приема и размещения (СПиР). Это приводит к снижению общей удовлетворенности клиентов и отрицательным отзывам, что негативно сказывается на репутации гостиницы.</p> <p>Методы исследования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анкетирование: <ul style="list-style-type: none"> – Описание: Сбор мнений и оценок гостей с помощью заранее подготовленных вопросов. – Преимущества: Позволяет получить структурированные данные, легко обрабатывается. – Недостатки: Возможны субъективные ответы, зависит от готовности гостей участвовать. 2. Интервью: <ul style="list-style-type: none"> – Описание: Личные беседы с гостями для детального выяснения их мнений и впечатлений. – Преимущества: Позволяет получить глубокие и подробные ответы. – Недостатки: Требуется больше времени и ресурсов, труднее обрабатывать данные. 3. Наблюдение: <ul style="list-style-type: none"> – Описание: Непосредственное наблюдение за работой сотрудников СПиР и взаимодействием с гостями. – Преимущества: Объективный метод, позволяющий выявить реальные проблемы. – Недостатки: Возможность предвзятости наблюдателя, не всегда возможно наблюдать все аспекты работы. 4. Тайный покупатель: <ul style="list-style-type: none"> – Описание: Наем специалистов, которые инкогнито оценивают качество обслуживания, представляясь обычными гостями. – Преимущества: Позволяет выявить скрытые проблемы, оценивается реальный опыт гостя. – Недостатки: Требуется дополнительных затрат, возможно субъективное восприятие оценщика. <p style="text-align: center;">Анкета для оценки качества обслуживания в гостинице «Веста»</p> <table border="1" data-bbox="438 1697 1476 2067"> <thead> <tr> <th data-bbox="438 1697 502 1736">№</th> <th data-bbox="502 1697 821 1736">Вопрос</th> <th data-bbox="821 1697 1157 1736">Тип вопроса</th> <th data-bbox="1157 1697 1476 1736">Цель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="438 1736 502 1886">1</td> <td data-bbox="502 1736 821 1886">Как вы оцениваете скорость регистрации при заезде?</td> <td data-bbox="821 1736 1157 1886">Ориентирующий вопрос</td> <td data-bbox="1157 1736 1476 1886">Выявить уровень удовлетворенности оперативностью работы СПиР.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="438 1886 502 1998">2</td> <td data-bbox="502 1886 821 1998">Были ли сотрудники на ресепшн вежливы и профессиональны?</td> <td data-bbox="821 1886 1157 1998">Корреспондирующий вопрос</td> <td data-bbox="1157 1886 1476 1998">Определить уровень компетенции и отношения к гостям.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="438 1998 502 2067">3</td> <td data-bbox="502 1998 821 2067">Оцените качество предоставляемой</td> <td data-bbox="821 1998 1157 2067">Вопрос с интервальным</td> <td data-bbox="1157 1998 1476 2067">Получить конкретные данные</td> </tr> </tbody> </table>	№	Вопрос	Тип вопроса	Цель	1	Как вы оцениваете скорость регистрации при заезде?	Ориентирующий вопрос	Выявить уровень удовлетворенности оперативностью работы СПиР.	2	Были ли сотрудники на ресепшн вежливы и профессиональны?	Корреспондирующий вопрос	Определить уровень компетенции и отношения к гостям.	3	Оцените качество предоставляемой	Вопрос с интервальным	Получить конкретные данные
№	Вопрос	Тип вопроса	Цель														
1	Как вы оцениваете скорость регистрации при заезде?	Ориентирующий вопрос	Выявить уровень удовлетворенности оперативностью работы СПиР.														
2	Были ли сотрудники на ресепшн вежливы и профессиональны?	Корреспондирующий вопрос	Определить уровень компетенции и отношения к гостям.														
3	Оцените качество предоставляемой	Вопрос с интервальным	Получить конкретные данные														

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи		
		информации о гостиничных услугах (от 1 до 5).	подходом для анализа информативности сотрудников.
4		Возникали ли у вас какие-либо проблемы при регистрации или выезде? Если да, опишите их.	Открытый вопрос Идентифицировать основные затруднения, с которыми сталкиваются гости.
5		Как вы оцениваете общее впечатление от работы сотрудников на ресепшн?	Вопрос с интервальным подходом Получить общую оценку работы СПиР.
6		Есть ли у вас предложения по улучшению работы сотрудников на ресепшн?	Открытый вопрос Найти идеи для улучшения сервиса.
7		Сколько времени вы ожидали в очереди для регистрации?	Ориентирующий вопрос Определить, насколько быстро гости обслуживаются.
8		Рекомендовали бы вы нашу гостиницу друзьям и коллегам? (да/нет, поясните свой ответ)	Корреспондирующий вопрос Оценить общий уровень удовлетворенности и готовность рекомендовать гостиницу.

Предложение мероприятий для улучшения работы сотрудников СПиР

1. Регулярное обучение персонала:
 - Проведение тренингов по стандартам обслуживания, управлению стрессом и коммуникации с клиентами.
 - Цель: повышение профессионализма и навыков общения сотрудников.
2. Внедрение системы стандартов обслуживания:
 - Разработка и внедрение четких стандартов и процедур для работы на ресепшн.
 - Цель: обеспечение единого уровня качества обслуживания.
3. Улучшение условий труда:
 - Обновление оборудования и рабочих мест, обеспечение комфортных условий для работы.
 - Цель: повышение удовлетворенности и мотивации сотрудников.
4. Введение системы мониторинга и обратной связи:
 - Регулярный сбор и анализ отзывов гостей, введение системы

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>немедленного реагирования на жалобы.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Цель: быстрое выявление и устранение проблем. <p>Мотивационные программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Введение бонусов и премий за отличное обслуживание, признание лучших сотрудников. – Цель: повышение мотивации и качества работы. <p>5. Программа «Тайный покупатель»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Регулярное использование тайных покупателей для оценки реального уровня обслуживания. – Цель: объективная оценка работы персонала и выявление скрытых проблем. <p>Применение предложенных мероприятий позволит значительно улучшить качество работы сотрудников СПиР, что приведет к повышению удовлетворенности клиентов и улучшению репутации гостиницы Веста. Постоянный мониторинг и обучение персонала обеспечат устойчивое высокое качество обслуживания.</p>
Кейс-задача № 3	<p>Разработка управленческого решения для повышения качества обслуживания клиентов ООО «ВЕСТА»</p> <p style="text-align: center;">1. Диагностика проблемы</p> <p>Несмотря на усилия по повышению качества обслуживания, клиенты гостиницы Веста продолжают высказывать жалобы на низкий уровень сервиса. Это приводит к снижению удовлетворенности клиентов и отрицательным отзывам, что негативно сказывается на репутации гостиницы.</p> <p>Цель деятельности: улучшение качества обслуживания клиентов для повышения их удовлетворенности и улучшения репутации гостиницы Веста.</p> <p>Условия достижения цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обучение персонала и повышение их квалификации. – Внедрение стандартов обслуживания и контроль их соблюдения. – Увеличение внимания к отзывам клиентов и оперативное реагирование на них. <p style="text-align: center;">2. Описание ограничений</p> <p>Ограничения:</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<ul style="list-style-type: none"> - Бюджет: ограниченные финансовые ресурсы для проведения масштабного обучения и внедрения новых стандартов. - Время: необходимость достижения быстрых результатов для улучшения репутации. - Персонал: ограниченные ресурсы для проведения обучения и мониторинга качества обслуживания. <p style="text-align: center;">3. Обоснование критерия эффективности</p> <p>Критерий эффективности: экономический показатель, выраженный в увеличении средней оценки удовлетворенности клиентов на 1 пункт по пятибалльной шкале в течение первого года после внедрения мер. Дополнительно, увеличение повторных посещений клиентов на 15% в течение двух лет за счет улучшения качества обслуживания.</p> <p style="text-align: center;">4. Определение вариантов решения</p> <p>Вариант 1 - Внедрение программы регулярного обучения персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обучение стандартам обслуживания. - Тренинги по управлению стрессом и коммуникации с клиентами. - Периодические курсы повышения квалификации. <p>Вариант 2 - Внедрение системы стандартов и контроль качества обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработка и внедрение стандартов обслуживания. - Регулярный мониторинг и оценка работы персонала. - Введение системы обратной связи от клиентов. <p>Вариант 3 - Улучшение условий труда и мотивация персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> - Повышение заработной платы и внедрение бонусной системы. - Улучшение условий труда (обновление оборудования и рабочих мест). - Введение программ признания и награждения лучших сотрудников. <p style="text-align: center;">5. Оценка и сравнение вариантов</p> <p style="text-align: center;">Оценка по критерию эффективности:</p> <p style="text-align: center;">Вариант 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Увеличение удовлетворенности: высокий потенциал (улучшение навыков персонала).

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<ul style="list-style-type: none"> - Повторные посещения: средний потенциал (долгосрочный эффект). - Ограничения: средние затраты на обучение, требует постоянных усилий. <p style="text-align: center;">Вариант 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Увеличение удовлетворенности: высокий потенциал (строгий контроль и улучшение стандартов). - Повторные посещения: высокий потенциал (быстрый эффект от улучшения сервиса). - Ограничения: средние затраты на мониторинг и контроль, требует организационных изменений. <p style="text-align: center;">Вариант 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Увеличение удовлетворенности: средний потенциал (увеличение мотивации персонала). - Повторные посещения: средний потенциал (незначительное влияние на восприятие клиентов). - Ограничения: высокие затраты на улучшение условий труда и бонусы. <p style="text-align: center;">6. Формулировка окончательного варианта решения</p> <p>Окончательный вариант решения: Сочетание вариантов 1 и 2 (Внедрение программы регулярного обучения персонала и внедрение системы стандартов и контроль качества обслуживания). Это позволит достичь быстрых и значимых улучшений в качестве обслуживания, одновременно повышая квалификацию персонала и устанавливая строгие стандарты работы.</p> <p style="text-align: center;">7. Вариант формального представления управленческого решения</p> <p>Документ: приказ о внедрении программы повышения качества обслуживания</p> <hr/> <p style="text-align: right;">ООО «Веста» Приказ №2024-07/02 18 июля 2024 года г. Глазов</p> <p>О внедрении программы повышения качества обслуживания</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>В целях повышения качества обслуживания клиентов и улучшения репутации гостиницы «Веста»,</p> <p style="text-align: center;">ПРИКАЗЫВАЮ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внедрить программу регулярного обучения персонала с 1 августа 2024 года. 2. Разработать и внедрить стандарты обслуживания с 1 сентября 2024 года. 3. Организовать систему регулярного мониторинга и оценки работы персонала с 1 октября 2024 года. 4. Назначить ответственных за реализацию программы: <ul style="list-style-type: none"> – Менеджер по обучению и развитию персонала (ФИО). – Руководитель отдела качества (ФИО). 5. Ежеквартально предоставлять отчеты о ходе выполнения программы и достигнутых результатах. <p style="text-align: right;">Генеральный директор ООО «Веста»</p> <p style="text-align: right;">Касимов С.В.</p> <p style="text-align: center;">Доведение до сотрудников: Настоящий приказ довести до сведения всех сотрудников гостиницы «Веста» путем размещения на информационных стендах и проведения общих собраний.</p> <p style="text-align: right;">С уважением, Иракова С.В. Заместитель директора гостиницы</p>
Кейс-задача № 4	<p>Для анализа конкурентов, мы рассмотрели несколько ведущих гостиниц в нашем регионе и на международном уровне, которые активно внедряют экологические инициативы. Основные конкуренты и их используемые инструменты:</p> <p>1. Гостиница «Эко Отель» (г. Ижевск):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Энергоэффективность и возобновляемая энергия: использование солнечных панелей и светодиодного освещения. – Управление отходами: разделение и переработка отходов, минимизация использования пластика.

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<ul style="list-style-type: none"> – Сохранение воды: установка водосберегающих устройств и систем сбора дождевой воды. – Экологичные материалы: использование экоматериалов в строительстве и отделке. – Экологическое образование: программы обучения персонала и информирование гостей. <p>2. Гостиница «Зеленая Долина» (г. Пермь):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Энерго-эффективность: внедрение энергоэффективных систем отопления и охлаждения. – Управление отходами: программы компостирования и переработки. – Сохранение воды: использование серой воды для технических нужд. – Экологичные продукты: закупка местных и органических продуктов. – Маркетинг: активное продвижение экологических инициатив среди клиентов. <p>3. Международная гостиничная сеть «Hilton»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Энергоэффективность: глобальная программа по снижению энергопотребления. – Управление отходами: разделение отходов, минимизация пищевых отходов. – Сохранение воды: водосберегающие технологии и системы повторного использования воды. – Экологичные материалы: экологически чистые строительные материалы. – Обучение и информирование: глобальные образовательные программы для сотрудников и гостей. <p style="text-align: center;"><u>2. Предложения по мероприятиям для улучшения экологичности отеля</u></p> <p>На основе изученного опыта конкурентов, предлагаются следующие мероприятия для нашей гостиницы:</p> <p>1. Внедрение энергосберегающих технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Замена всех осветительных приборов на светодиодные.

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<ul style="list-style-type: none"> – Установка термостатов с программируемыми режимами для отопления и охлаждения. <p>2. Управление отходами:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Введение отдельного сбора отходов и договоры с местными перерабатывающими предприятиями. – Отказ от одноразового пластика, замена его на многоразовые или биоразлагаемые материалы. <p>3. Сохранение воды - установка аэраторов на краны и душевые насадки для уменьшения расхода воды. Использование систем сбора дождевой воды для полива зелёных насаждений.</p> <p>4. Экологически чистые продукты и материалы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Закупка продуктов у местных фермеров и производителей. – Использование экологически чистых средств для уборки и стирки. <p>5. Обучение и информирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение регулярных тренингов для персонала по вопросам экологической устойчивости. – Размещение информации для гостей о наших экологических инициативах и предложениях по их поддержке. <p>Внедрение предложенных мероприятий сделает наш отель более экологичным и устойчивым, что, в свою очередь, привлечет больше клиентов, ценящих экологические инициативы. Это также позволит нам сократить операционные расходы за счет энерго- и водосбережения, а также улучшить имидж нашей гостиницы на рынке.</p> <p>Мы верим, что экологическая устойчивость – это не только современная тенденция, но и важное направление для будущего роста и развития нашего предприятия. Реализация данных мер позволит нашему отелю стать лидером в области экологичности и устойчивого развития.</p>
Кейс-задача № 5	<p>В качестве примера выбрана гостиничная сеть «Azimut Hotels». Это одна из крупнейших российских гостиничных сетей, ориентированная на современный комфорт, высокие стандарты обслуживания и экологическую устойчивость.</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p style="text-align: center;">2. Уровни управления в организации</p> <p style="text-align: center;">Первичный уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основная функция: выполнение непосредственных производственных задач, обеспечение оперативного управления персоналом. – Примеры должностей: администратор ресепшн, руководитель смены, супервайзер уборки. <p style="text-align: center;">Средний уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основная функция: координация и контроль работы первичного уровня, реализация стратегии высшего руководства. – Примеры должностей: менеджер службы приема и размещения, руководитель отдела уборки, менеджер по работе с клиентами. <p style="text-align: center;">Высший уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основная функция: стратегическое планирование, общая координация и контроль деятельности всей организации. – Примеры должностей: генеральный директор, финансовый директор, директор по маркетингу. <p style="text-align: center;">3. Схема мотивации для менеджера среднего уровня управления</p> <p>Для менеджеров среднего уровня управления в гостиничной сети «Azimut Hotels» целесообразно использовать комплексную схему мотивации, включающую материальные и нематериальные стимулы:</p> <p style="text-align: center;">Материальные стимулы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основная зарплата и бонусы за выполнение ключевых показателей эффективности (KPI). – Дополнительные премии за особые достижения и инициативы. – Система льгот (медицинское страхование, оплата транспортных расходов). <p style="text-align: center;">Нематериальные стимулы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Программы профессионального развития и повышения квалификации. – Возможности карьерного роста внутри компании. – Признание и награды за вклад в развитие гостиницы. <p style="text-align: center;">4. Выбор теории мотивации и обоснование</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>Для мотивации менеджеров среднего уровня наиболее подходящей является теория двухфакторной мотивации Фредерика Герцберга. Эта теория акцентирует внимание на двух группах факторов: гигиенические факторы (условия труда, зарплата, безопасность) и мотиваторы (признание, достижение, ответственность).</p> <p>Выбор данной теории обоснован тем, что в гостиничном бизнесе критически важно не только обеспечивать базовые условия работы, но и стимулировать менеджеров к достижению высоких результатов и профессиональному росту.</p> <p>5. Мероприятия по мотивации на основе теории Герцберга</p> <p>Первичный уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Улучшение условий труда (удобное рабочее место, современное оборудование). - Программы обучения и тренинги для повышения профессиональных навыков. - Введение системы нематериальных наград (грамоты, благодарности). <p>Средний уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Четкие и справедливые системы оценки и вознаграждения за достижение KPI. - Возможности участия в принятии управленческих решений, что повысит чувство ответственности и значимости. - Организация мероприятий для обмена опытом и лучшими практиками между менеджерами. <p>Высший уровень управления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Участие в разработке стратегических планов развития компании. - Программы для личностного роста и повышения управленческих навыков. - Введение долгосрочных бонусных программ за выполнение стратегических целей компании. <p>Схемы мотивации для менеджеров разного уровня управления будут отличаться прежде всего по акцентам на различные мотивационные факторы. Для первичного уровня важны гигиенические факторы, такие как условия труда и безопасность. Для среднего уровня необходимо сочетание гигиенических факторов и мотиваторов, акцент на признании и</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>достижениях. Для высшего уровня ключевыми мотиваторами будут участие в стратегическом управлении и долгосрочные перспективы развития.</p> <p>Эти различия обусловлены тем, что с ростом уровня управления увеличивается значимость мотиваторов, связанных с признанием, достижениями и ответственностью, что отражает их вклад в стратегические цели организации.</p>

Дата: 16.08.2024



(подпись)

Завьялова Мария Витальевна

(ФИО обучающегося)

Аттестационный лист

Завьялова Мария Витальевна,

(Ф.И.О. обучающегося)

обучающий(ая)ся 1 курса очно-заочной формы обучения
(указать курс) (очной, очно-заочной, заочной)

группы ОБМз-42309МОрб по направлению подготовки/ специальности 38.03.02 Менеджмент,
(шифр группы) (код, наименование направления подготовки/ специальности)

профиль/ специализация Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе,
(наименование профиля/ специализации)

успешно прошел(ла) учебную (ознакомительную) практику
(наименование вида и типа практики)

с 01.03.2024 г. по 16.08.2024 г.

I. Заключение-анализ результатов освоения программы практики:

Индивидуальное задание обучающимся (нужное отметить ✓):

- выполнено;
- выполнено не в полном объеме;
- не выполнено;

Владение материалом (нужное отметить ✓):

Обучающийся:

- умело анализирует полученный во время практики материал;
- анализирует полученный во время практики материал;
- недостаточно четко и правильно анализирует полученный во время практики материал;
- неправильно анализирует полученный во время практики материал;

Задачи, поставленные на период прохождения практики, обучающимся (нужное отметить ✓):

- решены в полном объеме;
- решены в полном объеме, но не полностью раскрыты;
- решены частично, нет четкого обоснования и детализации;
- не решены;

Спектр выполняемых обучающимся функций в период прохождения практики профилю соответствующей образовательной программы (нужное отметить ✓):

- соответствует;
- в основном соответствует;
- частично соответствует;
- не соответствует;

Ответы на практические кейсы-задачи, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, обучающийся (нужное отметить ✓):

- дает аргументированные ответы на вопросы;
- дает ответы на вопросы по существу;
- дает ответы на вопросы не по существу;
- не может ответить на вопросы;

Оформление обучающимся отчета по практике (нужное отметить ✓):

- отчет о прохождении практики оформлен правильно;
- отчет о прохождении практики оформлен с незначительными недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен с недостатками;
- отчет о прохождении практики оформлен неверно;

Аттестуемый продемонстрировал владение следующими профессиональными компетенциями:

Код	Содержание компетенции	Уровень освоения обучающимся (нужное отметить ✓)*
Профессиональные компетенции		
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.	<input checked="" type="checkbox"/> высокий <input type="checkbox"/> средний <input type="checkbox"/> низкий
ОПК-3	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамической среды и оценивать их последствия	<input type="checkbox"/> высокий <input checked="" type="checkbox"/> средний <input type="checkbox"/> низкий
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности организации	<input checked="" type="checkbox"/> высокий <input type="checkbox"/> средний <input type="checkbox"/> низкий

Примечание:

Высокий уровень – обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.

Средний уровень – обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно.

Низкий уровень – при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

II. Показатели и критерии оценивания результатов практики

Оценочный критерий	Максимальное количество баллов	Оценка качества выполнения каждого вида работ (в баллах)
Выполнение индивидуального задания в соответствии с программой практики	30	30
Оценка степени самостоятельности проведенного решения практических кейсов-задач, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам практики	30	30
Оценка качества проведенного анализа собранных материалов, данных для решения практических кейсов-задач, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам практики	40	40
Итоговая оценка:	100	100

Замечания руководителя практики от Университета:

Руководитель практики от Университета _____ (подпись) _____ (ФИО)