

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №6 от 21 марта 2025г.*

Кафедра «Маркетинг и коммерция»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
«Цифровые технологии в обслуживании
посетителей ресторана»**

**Специальность - 43.02.15 Поварское и кондитерское дело
Уровень образования – основное среднее
Форма обучения – очная**

Махачкала – 2025

Составитель - Дибиргаджиева Фатима Сапиюлаевна, старший преподаватель кафедры финансово-экономических дисциплин Дагестанского государственного университета народного хозяйства, Магомедова Патимат Абуюсуповна, кандидат экономических наук, доцент кафедры финансово-экономических дисциплин Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Абдеева Альфия тагировна, зам. зав. кафедрой «Информационные системы и программирование» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Козлов Богдан Игоревич, заведующий производством кофейни «Ched».

Представитель работодателя – Савва Денис Иванович, шеф-повар ресторана «Сыроварня».

Фонд оценочных средств по дисциплине «Цифровые технологии в обслуживании посетителей ресторана» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15. Поварское и кондитерское дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 19.12.2016 № 1565, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Фонд оценочных средств дисциплины «Цифровые технологии в обслуживании посетителей ресторана» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, Атаевой Т.А.

Одобен на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 24 февраля 2025г., протокол №6.

Содержание

	Назначение фонда оценочных средств.....	4
	РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....	5
1.1	1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
	1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
	РАЗДЕЛ 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	7
	2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации.....	7
	2.2. Критерии оценивания компетенция на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	8
	РАЗДЕЛ 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	13
	3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	13
	3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	42
	РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.....	48

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств составляется для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Цифровые технологии в обслуживании посетителей ресторана» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Цифровые технологии в обслуживании посетителей ресторана» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП СПО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами ФОС являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК-2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК-9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ПК – 6.4	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала

1.2. Компонентный состав компетенций

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	иметь практический опыт:
ОК-2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	31- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации 32 - ключевые направления и основы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	У1 -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; У2 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У3 - составлять план действия; определять необходимые ресурсы; У4 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия	

		своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) У5 - применять и использовать современные технические средства и информационные технологии для решения аналитических и исследовательских задач.	
ОК-9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	31 - основные понятия автоматизированной обработки информации; 32 - общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; 33 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; 34 - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; 35 - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных и др.); 36 - основные методы и приёмы обеспечения информационной безопасности.	У1- использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; У2 - использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в том числе специального; У3- применять компьютерные и телекоммуникационные средства; У4 - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; У5 - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях.	
ПК – 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала	31 - ключевые направления оценивания решений поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	У1 - абстрактно мыслить и оценивать решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	ПО 1 - оценивания решений поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами

			контроля, при необходимости корректирует способы решения задач
--	--	--	--

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, темы дисциплины	код компетенции	Планируемые результаты обучения (знать, уметь, владеть), характеризующие этапы формирования компетенций	наименование оценочных средств с указанием количества	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Становление цифровой экономики и роль ИКТ в ее развитии	ОК-2	ОК-2 31, У1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету
2	Цифровизация ресторанного бизнеса	ОК-2 ОК-9 ПК – 6.4	ОК-2 31-2, У2 ОК-9 31, У1 ПК – 6.4 31, У1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету
3	Сущность информационной безопасности и меры по обеспечению безопасности данных в ресторанном бизнесе	ОК-2 ОК-9 ПК – 6.4	ОК-2 31-2, У3 ОК-9 32, У2 ПК – 6.4 31, У1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету
4	Специализированные информационные базы данных	ОК-2 ОК-9 ПК – 6.4	ОК-2 31-2, У4 ОК-9 33, У3 ПК – 6.4 31, У1, ПО1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету Задания к теме 4
5	Системы управления заказами (POS-	ОК-2 ОК-9	ОК-2 31-2, У1-5	-Вопросы для обсуждения;	Вопросы к зачету

	системы)	ПК – 6.4	ОК-9 34, У4 ПК – 6.4 31, У1, ПО1	-тестовые задания; - практическое задание.	Задания к теме 5
6	Программы лояльности	ОК-2 ОК-9 ПК – 6.4	ОК-2 31-2, У1-5 ОК-9 35, У1-5 ПК – 6.4 31, У1, ПО1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету Задания к теме 6
7	Аналитика и управление данными	ОК-2 ОК-9 ПК – 6.4	ОК-2 31-2, У1-5 ОК-9 31-6, У1-5 ПК – 6.4 31, У1, ПО1	-Вопросы для обсуждения; -тестовые задания; - практическое задание.	Вопросы к зачету Задания к теме 7

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;
- вторая составляющая – оценка сформированности компетенции обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов).

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	наименование оценочного средства	характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой	Темы рефератов

		краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	
2	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
6	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	задания для решения кейс-задачи
7	Задача	Это средство раскрытия связи между данными и искомым, заданные условием задачи, на основе чего надо выбрать, а затем выполнить действия, в том числе арифметические, и дать ответ на вопрос задачи.	задания по задачам

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	тестовые нормы: % правильных ответов	количество баллов	оценка/зачет
1	90-100 %	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	80-89%	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	70-79%	5-6	
4	60-69%	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	50-59%	1-2	
6	менее 50%	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ

№	Критерии оценивания	Шкала оценок
---	---------------------	--------------

<i>n/n</i>		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не исказившие экономическое содержание ответа.	5-6	
4.	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него	1	

	решение безосновательно.		
7.	Решение неверное или отсутствует.	0	

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/ зачет
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10 баллов	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8 баллов	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6 баллов	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3 баллов	

5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0 баллов	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
---	--	----------	--

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КЕЙС-ЗАДАЧ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений	1
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	1
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	1
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	1
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	1
6	навык критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	1
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	1
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений;	1
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	1
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от <i>требований</i>).	1
	Количество баллов в целом	10

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЗАЧЕТЕ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок
		Количество баллов
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и	14-20

	исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	7-13
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	0-7

РАЗДЕЛ 3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Становление цифровой экономики и роль ИКТ в ее развитии.

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Какое место занимают информационные технологии в жизни современного человека?
2. Что такое цифровая экономика?
3. Какова институциональная структура цифровой экономики?
4. Технологические основы цифровой трансформации.
5. Как цифровая экономика влияет на экономический рост?

Задание 2. Тесты по теме

	Тип теста	Тестовое задание (выберите один или несколько вариантов ответов)	ответ	балл
1.	А	Что является стратегическим фактором повышения восприимчивости к цифровым преобразованиям? а) промышленность б) человеческий капитал в) НИОКР г) индекс человеческого потенциала		
2.	В	В чем отличие цифровизации экономики в России? а) базируется исключительно на создании новых видов сервисов б) отсутствие промышленного оборудования в) конкурентоспособность страны г) анализ «больших данных»		
3.	А	На что не влияет цифровая инфраструктура? способы ведения бизнеса а) распределение новых возможностей б) запасы невозобновляемых ресурсов в) оптимизация и автоматизация процессов производства		

4.	Б	За счет чего происходит глобализация конкуренции? а) трансграничность цифровых технологий б) трансформация информационных услуг с) повышение социализации населения д) эффективность сбора информации		
5.	А	Что означает категория редкость? 1. высокое качество 2. ограниченность 3. неповторимость 4. трудоемкость		
6.	А	Какая отрасль является ключевой для цифровой экономики? а) химическая промышленность б) электронная промышленность с) медицина д) тяжелая промышленность		
7.	А	Какие преимущества предоставляют цифровые технологии по сравнению с традиционными форматами ведения экономической деятельности? а) возможность практически бесконечного воспроизведения информации без ущерба для качества; б) широкий диапазон типов информации, с которой работают цифровые технологии (текст, медиа и т.п.); в) высокая скорость передачи информации; г) высокая защищенность технологических и организационных инноваций.		
8.	А	Цифровая экономика появилась в: а. Аграрном обществе б. Доиндустриальном обществе		

		с. Постиндустриальном (информационном) обществе d. Индустриальном обществе		
9.	A	Какая из технологий цифровой экономики ориентирована на формирование децентрализованных хранилищ данных? a. а) «большие данные»; b. б) беспроводная связь; c. в) блокчейн-технология; d. г) сенсорика.		
10.	A	Одной из тенденций цифровой экономики является использование смарт-контракта, который, по сути, не «смарт» и практически не контракт. Что представляет данная сущность? a. это документ, в котором прописана суть стартапа, выходящего на ICO; b. это компьютерный алгоритм или условие, которое позволяет сторонам обмениваться активами c. последовательность букв и цифр, которая даёт возможность любому, кто её знает, перечислить токены на скрытый за ней счет; d. единица измерения криптовалюты.		
11.	A	Какой факт о блокчейне является неверным? a. как только операция выполнена, записи о ней необратимы; b. участники блокчейна общаются через центральный узел; c. каждый член сообщества имеет доступ ко всей информации и истории; d. каждому пользователю присвоен адрес, состоящий из более 30 символов.		
12.	A	Какой термин область криптовалют позаимствовала в сельском хозяйстве? a. компост; b. ферма;		

		с. пастбище; d. плантация		
13.	A	Укажите пример технологии искусственного интеллекта а. Очки виртуальной реальности b. Датчики движения на технологических объектах с. Голосовой помощник d. 3D принтер		
14.	A	Суть машинного обучения заключается в: а. повышении квалификации b. обучении специалистов с. программировании		
15.	A	Искусственный интеллект - это: а. комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека b. отрасль кибернетики с. отрасль генетики		

Длительность тестирования 30 минут (1 балл – 1 мин.)

Задание 3. Темы для дискуссии

1. Цифровая трансформация в ресторанном бизнесе России.
2. Возможности искусственного интеллекта.

Задание 4. Практическое задание **«Технологии цифровой экономики»**

Сформировать группы по 2-4 человека и подготовить презентацию из шести слайдов на тему выбранной сквозной технологии цифровой экономики согласно следующей структуре:

суть технологии, этапы развития технологии, практические кейсы, перспективы развития технологии.

Задание 5. Установите последовательность

А) Установите последовательность этапов развития цифровой экономики:

- 1) Появление виртуальных товаров и электронных денег
- 2) Появление глобальной компьютерной сети Интернет
- 3) массовое дублирование существующих в реальности хозяйствующих субъектов экономики в виртуальный мир

Б) Установите последовательность этапов цифровой трансформации:

- 1) Обучение персонала работе с новыми технологиями
- 2) Создание плана, который ориентирован на достижение основных потребностей субъекта хозяйствования
- 3) Отказ от устаревших технологий и использование новых

Задание 6. Установление соответствия.

Установите соответствие отличительных черт «цифровой» экономики:

- 1) Экономическая деятельность сосредотачивается на платформах цифровой экономики
- 2) Персонифицированные сервисные модели.
- 3) Непосредственное взаимодействие производителей и потребителей.
- 4) Распространение экономики совместного пользования.
- 5) Значительная роль вкладов индивидуальных участников.

А) Развитие технологий позволяет энтузиастам-одиночкам играть важную роль в бизнес-процессах.

Б) развитие информационных и коммуникационных технологий позволяет «состыковать» производителя с каждым конечным потребителем.

В) этот путь развития приводит к двум явлениям:

- совместное владение какими-то товарами,
- плата за предоставление информации.

Г) развитие таких технологий, как BigData, таргетированный маркетинг, 3D печать и прочих, позволяет производить товары и оказывать услуги, которые отвечают требованиям и нуждам не среднестатистического потребителя, а каждого конкретного клиента.

Д) развитие информационных и коммуникационных технологий дает возможность прямой коммуникации, облегчают взаимодействие между участниками, снижают издержки и предоставляют дополнительный функционал

Задание 7. Прочитайте текст и закончите предложение

1. Какая по счету промышленная экономика связана с цифровизацией
2. _____ - это хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом формате, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг.
3. _____ - совокупность подходов, инструментов и методов, предназначенных для обработки структурированных и неструктурированных данных (в том числе, из разных независимых источников) с целью получения воспринимаемых человеком результатов.
4. _____ - концепция, объединяющая множество технологий, подразумевающая оснащенность датчиками и подключение к Интернету всех приборов (и вообще вещей), что позволяет реализовать удаленный мониторинг, контроль и управление процессами в реальном времени (в том числе, в автоматическом режиме).
5. _____ - технологии, работающие с нашим познанием: оценивающие наше внимание, отслеживающие наше состояние, следящие за работой мозга и пытающиеся «понять» человека.
_____ - разрабатывает интеллектуальные компьютерные системы, обладающие возможностями, которые мы традиционно связываем с человеческим разумом: понимание языка, обучение, способность рассуждать, решать проблемы и т. д.

Тема 2. Цифровизация ресторанного бизнеса

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Какова роль цифровых технологий в управлении ресторанным бизнесом?
2. Какие функции выполняют цифровые функции в ресторанном бизнесе?
3. Опишите существующие типы RMS систем.
4. Как цифровые технологии влияют на улучшение клиентского опыта?
5. Какими возможностями обладают системы бизнес-интеллекта в ресторанном бизнесе?

Задание 2. Тесты по теме

№	Тип теста	Тестовое задание (выберите один или несколько вариантов ответов)		балл
1.	В	Как расшифровать понятие «RMS-система»? a. Управление взаимоотношениями с клиентами b. Система управления рестораном c. Извлечение, трансформация, загрузка		
2.	А	Бэк-офис – это: a. подразделения и сотрудники, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами b. программное решение, которое помогает автоматизировать основные процессы в ресторане c. отдельные внутренние подразделения компании, которые обеспечивают её операционную деятельность, но не взаимодействуют напрямую с клиентами		
3.	Б	Как расшифровать понятие “ETL-системы»? a. Управление взаимоотношениями с клиентами b. Система управления рестораном c. Извлечение, трансформация, загрузка		
4.	А	Что не относится к возможностям бизнес-интеллекта в ресторанном бизнесе? a. Сотрудничество с блогерами b. Оптимизация меню c. Эффективное управление запасами d. Финансовый анализ		
5.	А	Какие инструменты работают на этапе лояльности? a. Реферальная программа b. Удобное мобильное приложение c. Карта гостя с накопительными баллами		

6.	А	От чего зависит высокий рейтинг ресторана? а. От уровня удовлетворенности посетителя б. От финансовых результатов с. От количества сотрудников		
7.	А	POS-системы – это системы, которые записывают данные о: а. заказах, включая информацию о блюдах, ценах, времени заказа и способах оплаты б. бронированиях столиков и предпочтениях клиентов с. различных условиях в ресторане, таких как температура, влажность воздуха и уровень шума д. доходах, расходах и прибыли		
8.	А	Датчики и IoT-устройства – это системы, которые записывают данные о: а. заказах, включая информацию о блюдах, ценах, времени заказа и способах оплаты б. бронированиях столиков и предпочтениях клиентов с. различных условиях в ресторане, таких как температура, влажность воздуха и уровень шума д. доходах, расходах и прибыли		
9.		Какое из перечисленных понятий связано с управлением запасами в ресторанном бизнесе? а. Дизайн меню б. Акции и скидки с. Инвентаризация д. Организация персонала на кухне		
10.	Б	Наиболее распространенной отечественной RMS -системой является: а. R-Keeper б. Iiko с. Yuma		

		d. QuickResto		
11.	A	Как расшифровать понятие «CRM-система»? a. Управление взаимоотношениями с клиентами b. Система управления рестораном c. Извлечение, трансформация, загрузка		
12.	B	Какой тип системы управления персоналом подходит для заведений, сочетающих розничную торговлю и общественное питание? a. Всеобъемлющие системы b. POS-системы c. Системы для iPad или Android d. Универсальные POS-терминалы		
13.		Какой из инструментов маркетинга наиболее важен для привлечения новых клиентов в ресторанном бизнесе? a. Реклама в журналах b. Цвет фасада здания c. Интернет-реклама и социальные сети d. Цветовая гамма меню		
14.		Какие из перечисленных факторов влияют на формирование репутации ресторана? a. Типы официантов b. Отзывы клиентов c. Специфика блюд в меню d. Сроки поставки продуктов		
15.		Какой из перечисленных аспектов относится к операционному управлению в ресторанном бизнесе? a. Разработка рекламной кампании b. Управление запасами и инвентаризация c. Выбор декора в зале d. Оценка уровня обслуживания персонала		

Задание 3. Установите соответствие

Автоматизация управления запасами		рестораны могут предлагать клиентам участие в программе лояльности, где они зарабатывают бонусные баллы или скидки за каждый заказ или посещение
Управление персоналом		специализированное программное обеспечение для автоматизации кухонных операций, составления и отслеживания рецептур, контроля за порциями, отслеживания времени приготовления
Оптимизация процессов приготовления блюд		автоматическое отслеживание уровня запасов, составление заказов на закупки по потребности, анализ данных о продажах для прогнозирования будущих потребностей
Программы лояльности и персонализированный маркетинг		автоматизированные системы для распределения ресурсов, контроля графиков работы, отслеживания производительности и обучения персонала

Задание 4.

Проведите сравнительный анализ программных продуктов (не менее трех), используемых в ресторанном бизнесе в области оптимизации взаимодействия структурных подразделений предприятия по пяти параметрам сравнения и дать оценку каждому программному продукту по пятибалльной шкале с обоснованием.

Тема 3. Сущность информационной безопасности и меры по обеспечению безопасности данных в ресторанном бизнесе

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Цифровая трансформация как драйвер информационной безопасности в России
 2. Понятие киберпреступности
 3. Понятие конфиденциальности в ресторанном бизнесе и важность сохранения клиентской информации
 4. Способы защиты конфиденциальности ресторана
- Нормативно-правовое регулирование конфиденциальности персональных данных в ресторанном бизнесе

Задание 2. Тесты по теме

№	Тип теста	Тесты (выберите один или несколько вариантов ответов)	Ответ	баллы
1.	A	Что является основным объектом защиты в информационной безопасности цифровой экономики? а. Личные данные граждан б. Финансовые данные с. Программное обеспечение д. Телекоммуникационные сети		
2.	A	Какой из следующих документов регулирует вопросы защиты персональных данных в России? а. Закон о цифровых платформах б. Федеральный закон "О персональных данных" с. Закон о защите бизнеса д. Гражданский кодекс РФ		
3.	A	Какая угроза считается основной в области информационной безопасности для бизнеса в цифровой экономике? а. Потеря репутации б. Несанкционированный доступ к данным с. Технические сбои д. Утечка интеллектуальной собственности		
4.	A	Какую роль играют криптографические методы в обеспечении информационной безопасности? а. Защищают системы от вирусных атак б. Обеспечивают защиту персональных данных и финансовых транзакций с. Позволяют бороться с кибератаками д. Улучшают производительность компьютеров		
5.	A	Что такое «киберугроза»? а. Угроза утраты данных в облачных сервисах		

		b. Намеренные действия, направленные на нарушение функционирования информационных систем c. Угроза потери доступа к интернету d. Вредоносные программы, которые могут повредить компьютеры		
6.	A	Какую форму защиты данных предполагает использование биометрии в цифровой экономике? a. Шифрование b. Многофакторная аутентификация c. Виртуальные частные сети d. Программная защита		
7.	A	Что является основным принципом защиты интересов личности в цифровой экономике? a. Открытость и доступность данных b. Защита персональных данных и прав на конфиденциальность (правильный ответ) c. Массовая обработка данных d. Строгая централизованная система контроля		
8.		Какую функцию выполняет антивирусное программное обеспечение? a. Защищает от киберугроз и вредоносных программ b. Обеспечивает бесперебойную работу сервера c. Управляет облачными сервисами d. Создает резервные копии данных		
9.		Что из перечисленного является примером угрозы для безопасности бизнеса в цифровой среде? a. Атаки с использованием фишинга b. Низкая скорость интернета c. Проблемы с SEO-оптимизацией d. Высокие затраты на маркетинг		

10.		Какая из технологий помогает предотвратить несанкционированный доступ к системе? a. Искусственный интеллект b. Биометрическая идентификация c. Интернет вещей d. Блокчейн		
11.		Что является основным механизмом защиты от киберугроз для правительства? a. Мобильные приложения b. Национальные системы кибербезопасности c. Платежные системы d. Законодательные акты о цифровой экономике		
12.		Какие меры могут помочь в борьбе с угрозами информационной безопасности для бизнеса? a. Повышение уровня корпоративной b. Обучение сотрудников правилам безопасности c. Проведение рекламных кампаний d. Совмещение бизнеса с государственными программами		
13.		Основная масса угроз информационной безопасности приходится на: a. Троянские программы b. Шпионские программы c. Черви		
14.		Какая категория является наиболее рискованной для компании с точки зрения вероятного мошенничества и нарушения безопасности: a. хакеры b. контрагенты c. сотрудники		

Задание 3. Определите последовательность

Определите верную последовательность угроз, присущих пользо-

вателям цифрового развития:

- 1) инфраструктурные киберугрозы,
- 2) появление новых вирусов и расширение арсенала киберпреступников за счет использования новых технологий,
- 3) атаки на криптовалюты.

Задание 4. Вопросы на установление соответствия.

А) Установите соответствие безопасности угроз, присущих пользователям цифрового общества:

- 1) появление новых вирусов и расширение арсенала киберпреступников за счет использования новых технологий
- 2) инфраструктурные киберугрозы
- 3) атаки на криптовалюты

А) осуществление незаконной предпринимательской деятельности посредством использования интернета, включая электронную торговлю и финансовые услуги.

Б) уход от налогообложения, незаконный вывоз капитала, отмывание преступно полученных доходов с использованием криптовалют;

В) международный кибертерроризм и кибершпионаж;

Г) внутренний кибертерроризм и кибершпионаж;

Д) использование ботнет-сетей для майнинга криптовалют;

Е) массовые взломы роутеров и модемов;

Ж) увеличение количества атак на разработчиков легитимного ПО;

З) атаки на персональные данные;

И) атаки на программный интерфейс UEFI;

К) увеличение кибератак на облачные сервисы за счет роста рынка облачных структур и перенос хранения данных в облака.

Б) Установите соответствие аспектов информационной безопасности в ресторанной сфере:

1. Защита информации о клиентах.

2. Кибербезопасность.

3. Обучение сотрудников.

4. Обеспечение безопасности Wi-Fi-сети.

5. Обеспечение безопасности данных при общении с партнёрами и поставщиками.

А) Рестораны должны проводить тренинги и семинары по безопасности данных, чтобы сотрудники не стали слабым звеном и не стали источником угрозы для ресторана.

Б) Рестораны должны убедиться, что их партнёры и поставщики также принимают меры для защиты конфиденциальности данных. Один из

способов обеспечить безопасность — подписать с партнёрами и поставщиками соответствующие юридические договоры о конфиденциальности.

В) Если ресторан предоставляет доступ к беспроводной сети Wi-Fi, необходимо принять меры для защиты этой сети от несанкционированного доступа. Это можно сделать, используя сильные пароли, шифрование данных и регулярное обновление программного обеспечения.

Г) Рестораны должны уделять внимание защите своих онлайн-сайтов и систем от злоумышленников. Это включает в себя регулярное обновление программного обеспечения, использование сильных паролей и шифрование данных.

Д) Рестораны собирают и хранят много данных о клиентах, включая их имена, адреса, номера телефонов и информацию о кредитных картах. Эта информация должна быть хранимой в защищённом виде и доступна только авторизованным сотрудникам ресторана. Для защиты можно использовать шифрование данных, двухфакторную аутентификацию и физическую безопасность серверов и баз данных.

Задание 5. Прочитайте текст и закончите предложение

1. _____ - защита компьютерных систем от кибератак.
2. Использование биометрических систем _____ в деятельности банков дает возможность предложить конкурентоспособный продукт — кредит по низкой ставке без увеличения количества процедур по сбору документов; ведет к экономии затрат; создает условия для профилактики и пресечения преступлений, связанных с финансовыми операциями.
3. _____ - это почтовая рассылка без согласия пользователей

Тема 4. Специализированные информационные базы данных

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Что собой представляет информационная база данных?
2. Назовите роль и основные функции систем управления рестораном?
3. Какие преимущества дает использование систем управления рестораном?
4. Как обеспечить безопасность данных в СУР?
5. Какие факторы влияют на выбор типа СУР?

Задание 2. Тесты по теме

№	Тип теста	Тесты (выберите один или несколько вариантов ответов)	Ответ	баллы
---	-----------	--	-------	-------

1.	A	Что из перечисленного Можно создать в Айко-Веб? a. Быстрое меню b. Технологическая карта c. Номенклатурная категория d. Шкала размеров e. Бухгалтерская категория		1
2.	A	Авторизация гостя в iikoCard возможна по: a. Номеру чека b. Номеру карты c. Номеру телефона		1
3.	A	Где в iikoOffice производится регистрация точки доставки? a. Настройки оборудования b. Доставки c. График работы и картография d. Терминалы доставки		1
4.	A	Зачем в структуре настраивать стол по умолчанию? a. Чтобы система смогла оформить заказы «на вынос» на этот стол b. Чтобы оформить на этот стол гостя, когда больше нет свободных столов		1
5.	A	Блюдо выставлено на продажу по приказу. Как снять его с продажи? a. Через приказ b. Через карточку блюда c. Оба варианта		1
6.	A	Себестоимость в технологической карте рассчитывается: a. Как общая по всем складам b. По складу, на котором был зарегистрирован последний приход		1
7.	A	Каковы возможные причины образования отрицательных остатков на складах? a. Ошибки заполнения технологических карт b. Неправильная настройка типов мест приготовления блюд c. Неверно указан склад в приходной накладной		1

8.	A	Акты реализации не проводятся автоматически. В чем может быть причина? a. Не установлена настройка «Разрешить проводить акты реализации, приводящие к отрицательным остаткам» b. При продаже складские запасы ушли в минус c. Не закрыта кассовая смена		1
9.	A	У кого по умолчанию без дополнительных настроек есть право запустить инвентаризацию и провести документ после? a. У менеджера b. У исполнителя (бармена или официанта) c. У менеджера и у исполнителя		1
10.	A	Где стоит расположить колл-центр, если у вас несколько ресторанов в составе сети Chain? a. Колл-центр можно использовать в интерфейсе iikoChain, разворачивание отдельного сервера излишне b. Рекомендуются совместить колл-центр с одним из RMS c. На отдельном сервере		1
11.	A	В каком случае приходная накладная сформируется в системе автоматически? a. После проведения закупки через iikoWeb b. После внутреннего перемещения товара из другого подразделения c. После проведения инвентаризации через iikoWeb		1
12.	A	Заведение гостя для бонусно-депозитной системы Card возможно на стороне: a. iikoFront b. iikoBiz c. iikoOffice		1
13.	A	Вы создаете нового сотрудника с ролью «Менеджер» в iikoWeb и хотите поменять тип оплаты с «почасовая» на		1

		«оклад». Как вы это сделаете? а. Роль менеджера не подразумевает тип оплаты «оклад» б. Тип оплаты можно изменить в iikoWeb с. Тип оплаты можно изменить в iikoOffice		
14.	А	Может ли у зон доставки различаться стоимость доставки и минимальная сумма заказа? а. Да б. Нет		1
15.	Б	Какие задачи решает модуль «График работы и картография»? а. Гибкое управление графиком работы точек б. Назначение курьеров согласно загруженности с. Автоматический поиск точки для заказов д. Определение местоположения курьера е. Привязка точек доставки к картографическим зонам		2

Задание 3. Выполните следующие действия в системе АЙКО:

1. Внесите заказ в систему.
2. Примите заказ на половину порции блюда.
3. Удалите блюдо из заказа.
4. Гости хотят пересесть за другой стол. Отрадите это в системе.
5. Добавьте изменения в заказ (например, удалите ингредиент).
6. Оформите скидки или акции.
7. Разделите счёт между гостями.
8. Обработайте оплату (наличные, карта).

Тема 5. Системы управления заказами (POS-системы)

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Какие виды POS-систем для ресторанов вы можете перечислить?
2. В чем их назначение и различия?
3. Что такое технологии управления заказами?
4. В чем преимущества и недостатки мобильных приложений для автоматизации продаж?

Задание 2. Тестовые задания по теме

№	Тип теста	Тесты (выберите один или несколько вариантов ответов)	От- вет	баллы
1.	Б	Основное назначение POS-систем: а. Делают интерьер магазина уютнее б. Инструмент для концентрации и направления внимания покупателей с. Электронное программно-техническое устройство для приёма к оплате пластиковых карт		
2.	Б	В функции POS-системы не входит: а. Управление заказами в ресторане б. Управление меню с. Обработка платежей д. Управление столами е. Формирование отчета о продажах ф. Формирование заработной платы г. Нет правильного ответа		
3.	Б	Что такое POS-система? а. Это программно-аппаратный комплекс, который позволяет проводить расчеты с покупателями и вести учет продаж прямо на кассе б. Это система управления взаимоотношениями с клиентами с.		
4.	А	Какая из перечисленных систем автоматизации является наиболее распространенной в сетевых предприятиях общественного питания?		

		a. CRM-система b. POS-система c. ERP-система d. SKADA-система		
5.	A	Какой из нижеперечисленных инструментов является основным для контроля качества блюд на сетевых предприятиях общественного питания? a. Анкетирование клиентов b. Анализ отзывов в соцсетях c. Системы HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) d. оценка посещаемости		
6.	A	К преимуществам мобильных POS-систем относятся: a. Централизованное управление b. Ежемесячная абонентская плата c. Зависимость от заряда батареи d. Ограниченная производительность		
7.	A	К недостаткам мобильных POS-систем относятся: a. Централизованное управление b. Ежемесячная абонентская плата c. Быстрое разворачивание d. Мобильность		
8.	A	К преимуществам облачных POS-систем относятся: a. Зависимость от интернет-соединения b. Вопросы безопасности данных c. Автоматические обновления		
9.	A	К недостаткам облачных POS-систем относятся: a. Централизованное управление b. Вопросы безопасности данных c. Доступ из любой точки мира		
10.	Б	К преимуществам модульных и сборных POS-систем относятся: a. Гибкость конфигурации b. Вопросы безопасности данных		

		с. Автоматические обновления		
11.	A	К недостаткам модульных и сборных POS-систем относятся: а. Необходимость технической экспертизы б. Свобода выбора поставщиков с. Возможность поэтапного расширения		
12.	A	Отличительной особенностью модульных и сборных POS-систем является: а. Обеспечение доступа с любого устройства б. Базирование на планшетах или смартфонах с установленным кассовым приложением с. Установка на фиксированном рабочем месте д. Возможность сбора POS-системы из отдельных компонентов разных производителей		
13.	A	Отличительной особенностью мобильной POS-системы является: а. Обеспечение доступа с любого устройства б. Базирование на планшетах или смартфонах с установленным кассовым приложением с. Установка на фиксированном рабочем месте д. Возможность сбора POS-системы из отдельных компонентов разных производителей		
14.	A	Отличительной особенностью облачной POS-системы является: а. Обеспечение доступа с любого устройства б. Базирование на планшетах или смартфонах с установленным кассовым приложением		

		c. Установка на фиксированном рабочем месте d. Возможность сбора POS-системы из отдельных компонентов разных производителей		
15.		Отличительной особенностью стационарной POS-системы является: a. Обеспечение доступа с любого устройства b. Базирование на планшетах или смартфонах с установленным кассовым приложением c. Установка на фиксированном рабочем месте d. Возможность сбора POS-системы из отдельных компонентов разных производителей		

Задание 3. Выполните следующие практические задания с использованием POS-терминала:

1. Разработать электронное меню для детского кафе
2. Оформите заказ на POS-терминале
3. Отработайте сценарии продаж, возврата и изменений в заказах
4. Создайте категории для товаров, добавьте товар на склад
5. Отработайте создание зала и расстановку столов

Тема 6. Программы лояльности

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Понятие, сущность и назначение программы лояльности
2. Виды и типы программ лояльности
3. Преимущества и недостатки программ лояльности
4. Конструкторы программ лояльности

Задание 2. Тесты по теме

№	катег	Тестовые задания	ответ	балл
---	-------	------------------	-------	------

	ория слож- ности	<i>(выберите один или несколько вариантов ответов)</i>		
1.	А	Какой из инструментов маркетинга нацелен на удержание клиентов и создание лояльности? а. Рекламная кампания б. Программа лояльности с. Сезонные скидки д. Акции для новых клиентов		1
2.	А	Что представляет собой концепция «uh2stlling» в ресторанном бизнесе? а. Продажа товаров на выходе б. Распределение сил в команде офици- ентов с. Предложение более дорогих альтерна- тив клиенту д. Снижение цен для увеличения объема продаж		1
3.	Б	Какая из следующих характеристик ресторанного бизнеса является ключевой для привлечения постоянных клиентов? а. Широкий ассортимент блюд б. Интересный дизайн интерьера с. Эксклюзивные рецепты блюд д. Качество обслуживания и уровень сервиса		2
4.	А	Какой из следующих методов управления запасами является наиболее эффективным для ресторанного бизнеса? а. Метод FIFO б. Минимакс метод с. ABC-анализ д. Ручной учет		1
5.	Б	Какой из следующих факторов является ключевым при формировании успешной стратегии в ресторанном бизнесе? а. Величина обслуживаемой территории б. Цвет интерьера заведения с. Количество персонала в отделе продаж д. Уникальное конкурентное преимуще- ство		2

6.	Б	Что подразумевается под термином «Кросс-продажи» в ресторанном бизнесе? а. Снижение цен на меню б. Продажа дополнительных товаров или услуг к основному заказу с. Обучение персонала д. Оформление зала		2
7.	А	Что представляет собой концепция «обратной связи» в контексте ресторанного бизнеса? а. Обзор конкурентов б. Печать отзывов в меню с. Анализ роста продаж д. Получение и анализ мнения клиентов о предоставленных услугах		1
8.	Б	Какие факторы влияют на формирование цен в ресторанном бизнесе? а. Форма официантов б. Температура в помещении с. Себестоимость продуктов и услуг д. Восприятие цен клиентами		2
9.	Б	Наиболее эффективным инструментом удержания клиентов является: а. Бонусная система б. Сезонные скидки с. Скидка ко дню рождения		2
10.	А	Какая задача является приоритетной для ресторана? а. Удержание имеющихся клиентов б. Привлечение новых клиентов		1
11.	А	Какие задачи решает программа лояльности? а. Привлечение клиентов и повышение узнаваемости ресторана б. Увеличение стоимости чека с. Долгосрочное удержание клиентов д. Формирование клиентской базы е. Все ответы верны		1
12.	А	Партнерская программа лояльности: а. Включает в себя коллаборацию двух разных брендов и обмен аудиторией б. Действует в премиум сегменте		1

		с. Дает более высокий кэшбэк d. Нет правильного ответа		
13.	А	Программа лояльности закрытых клубов: а. Включает в себя коллаборацию двух разных брендов и обмен аудиториями b. Действует в премиум сегменте с. Дает более высокий кэшбэк		1
14.	Б	Задача программы лояльности «долгосрочное удержание клиентов»: а. помогает привлечь новых посетителей, знакомит с брендом и меню b. помогает увеличить стоимость чека с. направлена на то, чтобы посетитель посещал ресторан как можно чаще и дольше		2
15.	Б	Многоуровневая бонусная система подходит: а. Небольшим кафе b. Кафе и ресторанам среднего и выше среднего сегмента с. Только сетевым ресторанам		2

Задание 3. Выполните следующие практические задания

- Разработайте программу лояльности на основе имеющихся бесплатных интернет-сервисов.
- Заполните таблицу, в которой кратко отразить основные элементы программы лояльности:
 - ✓ тип программы (бонусы, скидки, клубы);
 - ✓ условия участия (кто может стать участником программы);
 - ✓ преимущества для клиентов;
 - ✓ каналы коммуникации с клиентами;
 - ✓ механизм начисления бонусов или предоставления скидок;
 - ✓ частота использования программы и способы её обновления.
- Проанализируйте сильные и слабые стороны выбранной программы лояльности. Для этого необходимо ответить на вопросы: как хорошо программа отвечает на потребности клиентов, насколько мотивирует клиентов возвращаться в магазин или продолжать покупки, какие элементы

программы наиболее привлекательны для клиентов, какие аспекты программы нуждаются в улучшении.

4. Проведите небольшой опрос среди знакомых с программами лояльности (или на основе гипотетических данных), чтобы собрать мнения о достоинствах и недостатках программы. Подготовьте краткий отчёт по результатам опроса.

5. На основе анализа существующей программы предложите способы её совершенствования с учётом принципов клиентоориентированности. Например:

- как улучшить коммуникацию с клиентами (например, через персонализированные предложения);
- какие дополнительные бонусы или скидки можно предложить для повышения привлекательности программы;
- как сделать процесс участия в программе более удобным и понятным для клиентов;
- как использовать цифровые технологии для улучшения программы лояльности (например, через мобильные приложения или онлайн-активности).

6. Оцените, как предложенные изменения могут повлиять на лояльность клиентов и на финансовые результаты ресторана. Для этого:

- сформулируйте гипотезу о том, как предложения могут повысить клиентскую лояльность;
- определите возможные количественные и качественные показатели, которые могут улучшиться (например, увеличение повторных покупок, рост среднего чека, снижение оттока клиентов).

7. Создайте краткую презентацию для руководства ресторана, в которой изложите предложения по улучшению программы лояльности и обоснуйте их ожидаемые результаты.

Тема 7. Аналитика и управление данными

Задание 1. Перечень вопросов для устного опроса

1. Понятие и сущность аналитики данных
2. Методы сбора, обработки и анализа данных о посетителях ресторана

3. Статистические и математические методы анализа, моделирования и прогнозирования
4. Анализ клиентского опыта

Задание 2. Тесты по теме

№	Тип теста	Тесты (выберите один или несколько вариантов ответов)	Ответ	баллы
1.	А	Аналитика данных – это: а. Процесс изучения наборов информации для выявления закономерностей, построения прогнозов и формулирования выводов б. Эксперимент, при котором две версии тестируемого объекта сравниваются между собой		1
2.	А	Что такое ETL в контексте анализа данных? а. Электронные торговые платформы б. Экспериментальное тестирование лаборатории с. Эффективность тестирования логики d. Извлечение, трансформация и загрузка данных		1
3.	В	Что такое А/В-тестирование в контексте аналитики данных? а. Анализ исходного кода б. Пользовательское тестирование с. Эксперимент, при котором две версии тестируемого объекта сравниваются между собой d. Тестирование на устойчивость		2
4.	В	Что такое SQL? а. Язык программирования б. Графический дизайн с. Язык структурированных запросов d. Фреймворк для веб-разработки		2
5.	В	Для управления учетными записями в Enterprise Manager используется контейнер: а. Security		2

		b. Users c. Management d. Support Services		
6.	В	При использовании проверки аутентификации SQL Server, информацию о логине пользователя и его пароле хранится в системной таблице БД master: a. sysusers b. sysmembers c. sysxlogins d. хранится отдельно		2
7.	А	Что делает файл-сервер в технологии "файл-сервер"? a. формирует ответы на запросы к базе данных b. используется как внешняя память для хранения базы данных c. выполняет программы СУБД d. выполняет прикладные программы и программы СУБД		1
8.	А	Возможно ли восстановление данных БД на другом сервере? a. возможно, если предварительно создать экземпляр БД b. возможно, если только сервер имеет такое же имя, что и исходный c. невозможно, данные могут быть перенесены только путем импорта данных d. невозможно, данные могут быть только реплицированы		1
9.	А	База данных - это: a. совокупность данных, организованных по определенным правилам;		1

		б. совокупность программ для хранения и обработки больших массивов информации; с. интерфейс, поддерживающий наполнение и манипулирование данными; д. определенная совокупность информации		
--	--	---	--	--

10.	В	Что представляет собой понятие «предобработка данных»? а. Процесс создания анимации для визуализации данных б. Анализ данных с использованием методов машинного обучения с. Процесс подготовки и очистки данных перед анализом д. Создание резервных копий данных		2
11.	В	Какой тип графика наилучшим образом подходит для отображения временных рядов? а. Тортовая диаграмма б. Гистограмма с. Линейный график д. Диаграмма рассеяния		2
12.	В	Что такое регрессионный анализ? а. Анализ данных, основанный на частоте встречаемости значений б. Метод прогнозирования будущих событий на основе случайных данных с. Статистический метод для изучения взаимосвязи между переменными д. Метод сравнения данных по группам		2
13.	А	Что такое «проверка гипотез» в контексте аналитики данных? а. Анализ случайных данных б. Создание новых гипотез на основе данных с. Метод проверки нулевых гипотез д. Статистический процесс для определения, согласуются ли данные с определенной гипотезой		1
14.	Б	Что такое «кластерный анализ»? а. Анализ данных с использованием кластерных бомбардировок б. Анализ данных с использованием иерархических деревьев с. Статистический метод для разделения данных на группы схожих объектов		2

		d. Анализ данных, ориентированный на создание кластеров в графиках		
15.	A	В каком режиме работает с базой данных пользователь? a. В проектировочном b. В любительском c. В заданном d. В эксплуатационном		1

Задание 3. На основе имеющегося меню ресторана провести оптимизацию на основе анализа данных о предпочтениях посетителей

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации обучающихся

Вопросы к зачету

1. Понятие цифровой экономики
2. Сущность информационно-коммуникационных технологий
3. Институциональная структура цифровой экономики. Субъекты, объекты и институты цифровой экономики как системы
4. Технологические основы цифровой трансформации
5. Цифровая экономика и экономический рост
6. Цифровая трансформация в ресторанном бизнесе
7. Роль цифровых технологий в управлении ресторанным бизнесом
8. Автоматизация процессов в управлении рестораном
9. Программы, направленные на автоматизацию ресторанных услуг
10. Улучшение клиентского опыта через цифровые технологии
11. Аналитика и бизнес-интеллект в управлении рестораном
12. Цифровая трансформация как драйвер информационной безопасности в России
13. Понятие киберпреступности
14. Понятие конфиденциальности в ресторанном бизнесе и важность сохранения клиентской информации
15. Способы защиты конфиденциальности ресторана
16. Нормативно-правовое регулирование конфиденциальности персональных данных в ресторанном бизнесе
17. Основные понятия и структура базы данных Iiko
18. Структура и функции программы
19. Виды POS-систем для ресторанов, их назначение и различия.
20. Технологии управления заказами
21. Мобильные приложения и онлайн-меню
22. Онлайн-бронирование и заказ столиков
23. Понятие, сущность и назначение программы лояльности

24. Виды и типы программ лояльности
25. Преимущества и недостатки программ лояльности
26. Конструкторы программ лояльности
27. Понятие и сущность аналитики данных
28. Методы сбора, обработки и анализа данных о посетителях ресторана
29. Статистическими и математическими методами анализа, моделирования и прогнозирования
30. Анализ клиентского опыта

Тестовое задание к зачету

Прочитайте определения и установите соответствие

Термины

1. Цифровизация	16. Транзакция
2. Интернет вещей (IoT)	17. Идентификация
3. Цифровые технологии	18. Аутентификация
4. Искусственный интеллект	19. Фронт-офис
5. Робототехника	20. Бэк-офис
6. Облачное хранилище	21. POS-система
7. Цифровая экономика	22. Система управления рестораном
8. Цифровой след	23. Бизнес-аналитик
9. Сервер	24. Автоматизация
10. Дата-центр	25. Провайдер
11. Большие данные (Big Data)	26. Бизнес-интеллект
12. Предиктивное обслуживание оборудования	27. ETL-система
13. Логистика	28. Цифровая экосистема
14. Дистрибуция	29. Delivery Club (Деливери)
15. Трейдинг	30. Виртуальный гастрономический тур

Определения

1. Сеть физических устройств со встроенными датчиками, программным обеспечением и возможностью подключения к интернету. Эти устройства могут собирать данные, обмениваться ими и выполнять действия без участия человека.

2. Автоматизированные аналитические решения, которые собирают, обрабатывают и визуализируют большие объёмы данных из различных источников. Главная цель таких систем — помочь бизнесу принимать обоснованные решения на основе фактических данных.

3. Процесс, в котором пользователь сообщает системе, кем он является. Система ещё не проверяет, правда это или нет, она просто принимает информацию.

4. Путешествие по городам и сёлам с помощью онлайн-ресурсов и видеоконтента, которое позволяет узнать о местных продуктах, способах их приготовления и особенностях подачи.

5. Использование цифровых технологий и данных, чтобы менять процессы и услуги, делать их быстрее и дешевле, а также открывать новые возможности для бизнеса и людей.

6. Подход к техобслуживанию, основанный на прогнозировании состояния техники с использованием данных о её работе. В отличие от традиционных методов, таких как плановое обслуживание или обслуживание по фактическому состоянию, оно стремится предсказать, когда и где произойдёт поломка, чтобы предотвратить её до наступления.

7. Специально оборудованное помещение или комплекс помещений, где хранится и обрабатывается большое количество данных.

8. Совокупность взаимосвязанных цифровых платформ, приложений, устройств и данных, создающих целостную среду для функционирования предприятия.

9. Программно-аппаратный комплекс для автоматизации торговых операций, который охватывает весь цикл продажи: от учёта товаров до аналитики выручки.

10. Совокупность данных, которые человек оставляет в процессе использования цифровых технологий и интернета.

11. Специалист, который изучает бизнес-процессы компании, находит в них недостатки и предлагает, как их улучшить. Его основная задача — определить, что нужно бизнесу для роста и повышения эффективности, а потом перевести на понятный для команды язык.

12. Инновационные средства, основанные на использовании цифровой информации и обработке данных с помощью компьютеров и электронных устройств.

13. Подразделение организации, которое занимается внутренними операциями и бизнес-процессами, которые не связаны с непосредственным взаимодействием с клиентами.

14. Российский сервис доставки еды из кафе и ресторанов, продуктов питания, медикаментов, товаров для красоты, зоотоваров, товаров для дома и ремонта, товаров из «Яндекс Лавки». Был запущен в 2009 году.

15. Онлайн-сервис, в который можно загрузить фотографии, документы, видео и другие файлы. Данные размещаются на удалённых серверах, управляемых провайдерами облачных услуг.

16. Применение технических средств, математических методов и систем управления, освобождающее человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах передачи, преобразования, получения, использования или распределения энергии, материалов или информации.

17. Управленческая деятельность, которая включает планирование, организацию и контроль внутренних и внешних потоков материалов, товаров, финансов, информации с целью оптимального удовлетворения требований потребителей.

18. Область науки и техники, связанная с разработкой, созданием и использованием автоматизированных механических систем, способных выполнять определённые действия без непосредственного участия человека.

19. Устройство или программное обеспечение, которое предоставляет услуги или ресурсы другим устройствам, называемым клиентами, по сети.

20. Торговля финансовыми инструментами на бирже с целью заработать на изменениях их стоимости.

21. Система, которая позволяет собирать данные из различных источников, приводить их к единому формату и структуре, а затем размещать в хранилище данных для дальнейшего анализа.

22. Экономическая деятельность, основанная на цифровых технологиях и инновационных решениях, которые являются базовыми производственными факторами и обеспечивают более высокую эффективность бизнеса.

23. Программное решение, которое автоматизирует основные бизнес-процессы заведения: от приёма заказов до управления складскими запасами.

24. Организация, которая обеспечивает доступ в интернет и сопутствующие услуги.

25. Способность компьютерных программ выполнять задачи, которые обычно требуют человеческого интеллекта.

26. Процесс проверки подлинности субъекта, который перед этим прошёл идентификацию.

27. Процесс движения продукции от производителя к клиентам (распределение, доставка на склады, транспортировка со складов в магазины и продажа).

28. Объёмные, разнородные и быстрорастущие наборы данных, которые постоянно генерируются из различных источников и обрабатываются и хранятся с помощью специальных алгоритмов.

29. Логически завершённая банковская операция, заключающаяся в переводе определенной суммы денег со счета одного лица на счет другого.

30. Подразделение организации, которое непосредственно взаимодействует с клиентами.

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данному дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному зачету экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается преподавателю.

- Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать ситуационные задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет. Зачет проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.