

Документ подписан простой электронной подписью	МИНСБРНАУКИ России			
Информация о владельце:	Федеральное государственное бюджетное			
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич	образовательное учреждение высшего образования			
Должность: Ректор	«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные			
Уникальный программный ключ:	технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство			
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа	стр. 1 из 28	Первый экземпляр	КОПИЯ №	

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и
гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 2 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство

фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве,

2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

Проректор по учебной работе

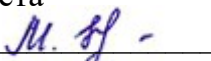

подпись

А.А. Саламатов
И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета

Колледжа ЧелГУ


подпись

М.В. Найн
И.О. Фамилия

Составитель


подпись

В.С. Голдыгареева
И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 3 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Оглавление

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9
3.1 Виды оценочных средств.....	9
3.2 Содержание оценочных средств.....	12
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	16
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	18

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 4 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

Очная форма обучения

Семестр (семестры) изучения: 4 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: 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 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 5 из 20	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 6 из 20	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 7 из 20	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 8 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №
		Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 9 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01	Знать: - современные информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве; - программное обеспечение для управления деятельностью предприятий туризма и гостеприимства; - методы и способы решения задач с использованием ИКТ. Уметь: - выбирать способы решения профессиональных задач с использованием ИКТ; - применять программное обеспечение в профессиональной деятельности.	Раздел 1. Современные ИКТ в туризме и гостеприимстве Раздел 2. Программное обеспечение в туризме Раздел 3. Программное обеспечение в гостеприимстве	4	1, 4, 8, 11, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 02	Знать: - современные средства поиска, анализа и интерпретации информации; - источники профессиональной информации в сфере туризма и гостеприимства; - информационные технологии для выполнения профессиональных задач. Уметь: - использовать современные средства поиска информации; - анализировать и интерпретировать информацию с использованием ИКТ; - оформлять результаты поиска информации.	Раздел 1. Современные ИКТ в туризме и гостеприимстве Раздел 2. Программное обеспечение в туризме Раздел 3. Программное обеспечение в гостеприимстве	4	2, 5, 9, 12, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 10 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ОК 03	Знать: - цифровые инструменты для планирования профессионального развития; - информационные технологии для презентации бизнес-идей; - программное обеспечение для финансового планирования. Уметь: - использовать ИКТ для планирования профессионального развития; - создавать презентации и бизнес-планы с использованием ИКТ; - использовать цифровые инструменты для финансового планирования.	Раздел 1. Современные ИКТ в туризме и гостеприимстве Раздел 4. Цифровые инструменты для бизнеса	4	3, 6, 10, 13, 18, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ОК 09	Знать: - профессиональную терминологию в сфере ИКТ на русском и иностранном языках; - структуру профессиональной документации на иностранном языке. Уметь: - пользоваться профессиональной документацией на русском и иностранном языках; - переводить профессиональные тексты в сфере ИКТ.	Раздел 1. Современные ИКТ в туризме и гостеприимстве Раздел 3. Программное обеспечение в гостеприимстве	4	7, 14, 16, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.2	Знать: - технологии электронного взаимодействия с потребителями; - системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM); - цифровые каналы коммуникации с клиентами. Уметь: - использовать ИКТ для взаимодействия с потребителями; - вести клиентскую базу в электронном виде	Раздел 2. Программное обеспечение в туризме Раздел 3. Программное обеспечение в гостеприимстве	4	4, 9, 15, 19, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача
ПК 1.3	Знать: - программное обеспечение для оформления и ведения документации; - электронные системы документооборота; - требования к электронному	Раздел 2. Программное обеспечение в туризме Раздел 3. Программное обеспечение в	4	2, 8, 12, 17, 20	Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)					
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»					
Версия документа - 1		стр. 11 из 20		Первый экземпляр	
		гостеприимстве		КОПИЯ №	
		документообороту. Уметь: - оформлять документы с использованием ИКТ; - вести и хранить документацию в электронном виде.			
ПК 2.1		Знать: - автоматизированные системы управления гостиницей (PMS); - технологии управления качеством услуг с использованием ИКТ; - цифровые инструменты для контроля качества. Уметь: - использовать PMS для организации работы гостиницы; - контролировать качество услуг с использованием ИКТ.		4	3, 6, 11, 14, 19, 20
		Раздел 3. Программное обеспечение в гостеприимстве Раздел 4. Цифровые инструменты для бизнеса		Тест закрытого типа, тест открытого типа, задача	

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 12 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1

Что такое автоматизированная система управления гостиницей (PMS)?

- 1) Программа для бухгалтерского учета
 - 2) Программное обеспечение для управления всеми операционными процессами гостиницы
 - 3) Система бронирования авиабилетов
 - 4) Программа для создания сайтов
- Запишите номер правильного ответа.

Задание 2

Какое программное обеспечение используется для ведения электронного документооборота в туризме?

- 1) 1С: Предприятие
 - 2) Microsoft Excel
 - 3) Adobe Photoshop
 - 4) Corel Draw
- Запишите номер правильного ответа.

Задание 3

Какие системы используются для управления доходами гостиницы (Revenue Management)?

- 1) RMS (Revenue Management Systems)
 - 2) CRM (Customer Relationship Management)
 - 3) PMS (Property Management System)
 - 4) ERP (Enterprise Resource Planning)
- Запишите номер правильного ответа.

Задание 4

Что такое CRM-система в туризме?

- 1) Система управления взаимоотношениями с клиентами
 - 2) Система бронирования туров
 - 3) Финансовая программа
 - 4) Программа для создания презентаций
- Запишите номер правильного ответа.

Задание 5

Какие поисковые системы используются для поиска туристской информации?

- 1) Yandex, Google

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 13 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

2) Booking, Aviasales

3) Tripadvisor, Ostrovok

4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 6 (

Какие цифровые инструменты используются для контроля качества обслуживания в гостинице?

1) Онлайн-анкетирование гостей

2) Системы управления отзывами

3) Чек-листы в мобильных приложениях

4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 7

Установите соответствие между термином ИКТ и его переводом на английский язык для каждого элемента, обозначенного цифрой, выберите соответствующее понятие, обозначенное буквой.

Понятие (Цифра)	Определение (Буква)
1. Информационные технологии	A. Property Management System
2. Система управления гостиницей	B. Customer Relationship Management
3. Управление взаимоотношениями с клиентами	B. Information Technology

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами (например, 1-Б, 2-А, 3-В).

Задание 8 Какие программы используются для создания презентаций туристских продуктов?

1) Microsoft PowerPoint

2) Adobe Photoshop

3) 1С: Предприятие

4) Microsoft Access

Запишите номер правильного ответа.

Задание 9

Что такое глобальные дистрибьюторские системы (GDS) в туризме?

1) Системы бронирования авиабилетов и отелей для турагентов

2) Социальные сети

3) Поисковые системы

4) Электронные платежные системы

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 14 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Запишите номер правильного ответа.

Задание 10

Какие цифровые инструменты используются для планирования профессионального развития в туризме?

- 1) Онлайн-курсы и вебинары
- 2) Профессиональные сообщества в социальных сетях
- 3) Электронные портфолио
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 11

Что такое ERP-система в гостиничном бизнесе?

- 1) Система управления ресурсами предприятия
- 2) Система бронирования
- 3) Система управления доходами
- 4) Система управления персоналом

Запишите номер правильного ответа.

Задание 12

Какие требования предъявляются к электронному документообороту в туризме?

- 1) Юридическая значимость электронных документов
- 2) Наличие электронной подписи
- 3) Обеспечение сохранности документов
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 13

Какие программы используются для финансового планирования в туризме?

- 1) Microsoft Excel
- 2) 1С: Бухгалтерия
- 3) Специализированные финансовые платформы
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Задание 14 (ОК 09, ПК 2.1)

Выберите правильный перевод термина «online booking system» на русский язык:

- 1) Система онлайн-бронирования
- 2) Система управления гостиницей
- 3) Электронный документооборот
- 4) Поисковая система

Запишите номер правильного ответа.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 15 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание 15

Какие каналы электронной коммуникации используются для взаимодействия с туристами?

- 1) Электронная почта
- 2) Мессенджеры (WhatsApp, Telegram)
- 3) Социальные сети
- 4) Все перечисленные

Запишите номер правильного ответа.

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа

Задание 16

Дайте определение понятию «информационно-коммуникационные технологии».

Запишите ответ в виде одного предложения.

Задание 17

Перечислите основные виды программного обеспечения, используемого в деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Укажите не менее трёх.

Задание 18

Назовите основные цифровые инструменты для продвижения туристских и гостиничных услуг. Укажите не менее трёх.

Задание 19

Какие критерии используются для оценки эффективности использования ИКТ в гостиничном бизнесе? Перечислите не менее трёх.

Часть 3. Задача (кейс) (количество заданий: 1)

Задание 20

Прочитайте описание ситуации и выполните задание.

Ситуация: Гостиница «Приморская» категории 4 звезды планирует внедрение автоматизированной системы управления (PMS) для оптимизации операционных процессов. В настоящее время все процессы (бронирование, заселение, расчеты с гостями, управление горничными) ведутся вручную или с использованием устаревшего программного обеспечения. Руководство гостиницы выбирает между несколькими системами: «1С: Гостиница», «Oracle Hospitality Opera» и «TravelLine».

Задание:

1. Обоснуйте необходимость внедрения PMS в гостинице. Какие преимущества получит гостиница?
2. Проведите сравнительный анализ указанных систем (функциональность, стоимость, сложность внедрения, поддержка) и предложите оптимальный вариант для гостиницы «Приморская».

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 16 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. Опишите этапы внедрения автоматизированной системы управления в гостинице.

4. Предложите мероприятия по обучению персонала работе с новой системой.

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	2	1 б - полная правильная последовательность; 0 б - остальные случаи
2.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
3.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
4	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
5.	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
6.	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
7.	1-В, 2-А, 3-Б	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи
8.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
9.	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
10	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
11	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
12	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
13	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
14	1	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
15	4	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
16	Информационно-коммуникационные технологии — это совокупность методов, процессов и программных средств, используемых для сбора,	5 б - полный и точный ответ; 3 б - ответ верный, но неполный; 0 б - ответ неверный

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 17 из 20	Первый экземпляр
КОПИЯ №			
	обработки, хранения и передачи информации с помощью компьютерных и телекоммуникационных систем.		
17	Системы бронирования (PMS), CRM-системы, системы управления доходами (RMS), системы электронного документооборота, бухгалтерские программы.	5 б - перечислены 4-5 видов ПО; 3 б - перечислены 3 вида; 0 б - ответ неверный	
18	Социальные сети (VK, Instagram, Telegram), официальный сайт с системой онлайн-бронирования, SEO-оптимизация и контекстная реклама, email-маркетинг, работа с отзывами на Tripadvisor и Booking.	5 б - перечислены 4-5 инструментов; 3 б - перечислены 3 инструмента; 0 б - ответ неверный	
19	Скорость обработки заявок, загрузка номерного фонда, доход на доступный номер (RevPAR), уровень удовлетворенности гостей, количество повторных бронирований.	5 б - перечислены 4-5 критериев; 3 б - перечислены 3 критерия; 0 б - ответ неверный	
20	Преимущества: автоматизация процессов, повышение скорости обслуживания, улучшение качества данных, увеличение доходов, лояльность гостей. 2. Сравнение: 1С — бюджетный вариант для небольших гостиниц; Омега — дорогой, но функциональный для сетевых отелей; TravelLine — оптимальное решение для средних гостиниц с поддержкой на русском языке. 3. Этапы: анализ требований, выбор системы, настройка и интеграция, тестирование, обучение персонала, запуск в эксплуатацию. 4. Обучение: тренинги с поставщиком, создание инструкций, внедрение наставничества, постоянная техническая поддержка. 10 б - предложен эффективный анализ и план действий, отражены все ключевые аспекты решения проблемы;	5 б - ответ присутствует, но не все аспекты учтены; 0 б - ответ неверный или отсутствует	

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 18 из 20	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет с оценкой состоит из 3-х частей:

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов.

2. часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

Всего 4 тестовых вопроса, выбранных случайным образом.

Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов.

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов.

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);
- 50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);
- 70-90 баллов - хорошо (оценка 4);
- 91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).