**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** Факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета протокол № 10 от 22 мая 2025 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК 02 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
|  | Какую роль играют информационные технологии в повышении эффективности гостиничных услуг?  Варианты ответов:  A) Повышают эффективность только в области бронирования  B) Не оказывают значительного влияния на эффективность  C) Повышают эффективность в области бронирования, коммуникации, рекламы, а также в управлении, бухгалтерском учете, маркетинге, экономическом и финансовом анализе деятельности отеля  D) Увеличивают затраты на обслуживание клиентов | В | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Какие функции выполняют информационные технологии в гостиничном бизнесе?  Варианты ответов:  A) Повышение производительности труда  B) Автоматизация рутинных операций  C) Улучшение качества обслуживания клиентов  D) Все вышеперечисленное | D | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Что такое глобальная система распределения (GDS)?  Варианты ответов:  A) Система бронирования авиабилетов  B) Система бронирования гостиниц  C) Система бронирования транспортных услуг  D) Комплексная система бронирования различных видов туристических услуг | D | выбор трех правильных ответов из предложенных |
|  | Какие процессы в гостиничном предприятии включают процедуры записи, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи и принятия управленческих решений?  Варианты ответов:  A) Только финансовые операции  B) Все процессы, начиная от бронирования номеров до обслуживания гостей  C) Работа службы безопасности  D) Взаимодействие с поставщиками | В | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Какую основную цель преследует автоматизация гостиничного хозяйства?  Варианты ответов:  A) Сокращение штата сотрудников  B) Создание единой информационной системы, охватывающей организационную структуру гостиничного комплекса  C) Увеличение числа предоставляемых услуг  D) Полная замена человеческого труда роботами | В | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Что представляет собой информационная технология Интернет вещей?  A) Система взаимосвязанных вычислительных устройств, собирающих и передающих данные по беспроводной сети без участия человека.  B) Глобальная сеть компьютеров, предназначенная для обмена информацией.  C) Платформа для онлайн-бронирования туристических услуг.  D) Социальная сеть для общения путешественников. | А | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Какие преимущества предоставляет информационная технология Интернет вещей в сфере туризма?  A) Сокращение трудовых затрат и повышение комфорта гостей.  B) Увеличение числа рабочих мест и снижение затрат на эксплуатацию оборудования.  C) Обеспечение физической безопасности туристов и сотрудников.  D) Улучшение контроля качества и повышение уровня сервиса. | А | выбор одного правильного ответа из предложенных |
|  | Какие элементы составляют основу информационной технологии Интернета вещей?  A) Датчики, устройства, подключение, обработка данных, пользовательский интерфейс  B) Серверы, базы данных, программное обеспечение, компьютеры  C) Только устройства и датчики  D) Только подключение и обработка данных | А, В | выбор двух правильных ответов из предложенных |
|  | Какие аспекты способствуют улучшению клиентского опыта в отелях и ресторанах с использованием информационно-коммуникационных технологий?  A) Персонализация предложений и автоматизация обслуживания  B) Физическая безопасность и контроль персонала  C) Высокоскоростной доступ в Интернет и наличие телевизора в номере  D) Электронные замки и камеры видеонаблюдения | А, В | выбор двух правильных ответов из предложенных |
|  | Какие из перечисленных программных средств могут использоваться для автоматизации процессов бронирования и обслуживания гостей?  Варианты ответов:  A. Oracle Hospitality  B. SAP  C. Google Analytics  D. Salesforce  E. TripAdvisor  F. Expedia  G. IBM SPSS Statistics | A, B, E, F | Дан верный ответ |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Примерные вопросы к зачету**

***Контролируемые компетенции – ОК 02***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** |
|  | Каким образом информационные технологии способствуют улучшению конкурентоспособности гостиничного предприятия. | Информационные технологии улучшают конкурентоспособность гостиничного предприятия за счет повышения эффективности управления, улучшения качества обслуживания клиентов, снижения затрат на операции и расширения возможностей для привлечения новых клиентов благодаря использованию современных инструментов, таких как системы бронирования, CRM-системы и аналитические платформы. |
|  | Опишите, какие информационные технологии вы бы использовали для улучшения работы небольшого гостиничного комплекса в курортной зоне. Объясните, каким образом эти технологии помогут повысить эффективность работы гостиницы и удовлетворенность клиентов. | 1. Система управления отелем (Property Management System, PMS): Эта система поможет автоматизировать процессы бронирования, регистрации гостей, управления номерным фондом и учета финансовых операций. Она обеспечит централизованный контроль над всеми операциями и улучшит качество обслуживания клиентов.  2. Онлайн-бронирование и мобильные приложения: Создание удобного сайта и мобильного приложения для бронирования номеров позволит гостям легко планировать свой отдых и бронировать номера заранее. Это повысит загрузку гостиницы и сократит время на обработку заявок.  3. Программы лояльности: Разработка программы лояльности с использованием CRM-системы позволит отслеживать предпочтения постоянных клиентов и предлагать им персонализированные скидки и специальные предложения, что увеличит лояльность и повторные визиты.  4. Интерактивные системы обратной связи: Внедрение опросов после проживания и отзывов через социальные сети поможет быстро получать обратную связь от клиентов и оперативно реагировать на замечания и пожелания, повышая качество обслуживания. |
|  | Как информационные технологии влияют на повышение эффективности управления гостиничным предприятием? | Информационные технологии значительно повышают эффективность управления гостиничным предприятием за счет автоматизации процессов, таких как бронирование, учет клиентов, управление номерным фондом и анализ данных. |
|  | Какие уровни автоматизации коммуникационных процессов существуют в гостиничном бизнесе? | В гостиничном бизнесе выделяют три уровня автоматизации коммуникационных процессов:   1. Офисное оборудование: включает телефон, факс и другие устройства для базовой коммуникации. 2. Компьютер и стандартное офисное программное обеспечение: например, Excel и Microsoft Office, которые используются для обработки данных и документооборота. 3. Специализированное программное обеспечение: например, глобальные системы бронирования (GDS) и системы автоматизации гостиничных услуг (PMS), которые позволяют управлять бронированиями, учетными записями гостей и другими ключевыми процессами в гостинице. |
|  | Какие преимущества предоставляет использование глобальных систем распределения (GDS) в гостиничном бизнесе? | Глобальные системы распределения (GDS) предоставляют гостиничным предприятиям возможность расширять свои рынки сбыта, обновлять информацию о наличии номеров и ценах в режиме реального времени, а также взаимодействовать с турагентами и туроператорами по всему миру. |
|  | Как можно использовать режим рецензирования в Microsoft Word для совместной работы над документом в туристической компании? | Режим рецензирования в Microsoft Word позволяет нескольким пользователям вносить изменения в документ, при этом все правки отмечаются цветом и сохраняются в виде комментариев. Это особенно полезно в туристической компании, где над одним документом (например, отчетом или презентацией) могут работать несколько сотрудников. В этом режиме удаленный текст остается зачеркнутым, а добавленный — подчеркнутым, что позволяет легко отслеживать изменения. Кроме того, можно оставлять комментарии на полях, что упрощает обсуждение и согласование правок. После завершения работы можно принять или отклонить изменения, что делает процесс редактирования более прозрачным и организованным. |
|  | Какие этические и социальные аспекты необходимо учитывать при внедрении ИИ в гостиничный бизнес? | При внедрении ИИ в гостиничный бизнес необходимо учитывать такие этические и социальные аспекты, как защита данных клиентов, прозрачность алгоритмов и предотвращение дискриминации. Например, системы ИИ, которые анализируют данные гостей, должны обеспечивать конфиденциальность и безопасность информации. Также важно, чтобы алгоритмы ИИ были прозрачными и не принимали предвзятых решений, которые могут дискриминировать определенные группы гостей. Кроме того, внедрение ИИ может привести к сокращению рабочих мест, поэтому важно разрабатывать стратегии переквалификации сотрудников и обеспечивать их адаптацию к новым условиям работы. Этические нормы и стандарты использования ИИ должны быть четко определены, чтобы минимизировать негативные последствия для общества. |
|  | Как ИИ может помочь в прогнозировании спроса на услуги отелей? | ИИ может помочь в прогнозировании спроса на услуги отелей за счет анализа больших объемов данных, включая исторические данные о бронированиях, сезонные колебания, события в регионе и даже погодные условия. Например, ИИ может анализировать данные о прошлых бронированиях и выявлять тенденции, которые помогут предсказать, когда спрос на номера будет высоким. Это позволяет отелям заранее подготовиться к пиковым периодам, оптимизировать ценообразование и распределение ресурсов. Также ИИ может учитывать внешние факторы, такие как проведение крупных мероприятий или изменения в транспортной инфраструктуре, что помогает более точно прогнозировать спрос. |
|  | Какие технологии ИИ могут быть использованы для автоматизации процессов в гостиничном бизнесе? | В гостиничном бизнесе для автоматизации процессов могут быть использованы такие технологии ИИ, как чат-боты, системы динамического ценообразования, роботы для регистрации гостей и системы анализа отзывов. |
|  | Какие преимущества предоставляет использование ИИ в управлении доходами отелей? | Использование ИИ в управлении доходами отелей позволяет автоматизировать процесс ценообразования, что повышает эффективность и прибыльность. Системы на основе ИИ анализируют данные о спросе, сезонности, событиях в регионе и конкурентной среде, чтобы динамически корректировать цены на номера. Это помогает максимизировать доходы, особенно в периоды высокого спроса. Например, если в городе проходит крупная конференция, ИИ автоматически повышает цены на номера, что позволяет отелям получить максимальную прибыль. Кроме того, ИИ помогает прогнозировать заполняемость отеля и оптимизировать распределение номеров. |
|  | Как искусственный интеллект (ИИ) может быть использован для улучшения клиентского опыта в гостиничном бизнесе? | Искусственный интеллект может значительно улучшить клиентский опыт в гостиничном бизнесе за счет автоматизации рутинных процессов, персонализации услуг и повышения качества обслуживания. Например, ИИ может использоваться для создания чат-ботов, которые отвечают на вопросы гостей круглосуточно, что позволяет сократить время ожидания и повысить удовлетворенность клиентов. Также ИИ помогает в управлении доходами через динамическое ценообразование, которое автоматически корректирует цены в зависимости от спроса. Кроме того, системы на основе ИИ могут анализировать отзывы гостей и предлагать улучшения в услугах, что позволяет отелям адаптироваться к потребностям клиентов. |
|  | Какие технологии, связанные с интернетом вещей (IoT), могут быть использованы для повышения лояльности клиентов в отелях и ресторанах? Опишите их функционал. | Для повышения лояльности клиентов в отелях и ресторанах могут быть использованы следующие технологии IoT:  1.Компьютерное зрение — позволяет распознавать лица клиентов, что дает возможность предоставлять персонализированные услуги, например, бесконтактный проход в номер или индивидуальные предложения на кассе.  2.RFID и Bluetooth-метки — используются для идентификации клиентов и отправки им персонализированных акций и скидок, как это делается в ресторанах McDonald's.  3.Цифровые рекламные панели (digital signage) — показывают релевантную рекламу на основе данных о клиенте, что повышает уровень удовлетворенности и лояльности. |
|  | Как интернет вещей (IoT) может способствовать повышению энергоэффективности в отелях и ресторанах? | Интернет вещей (IoT) может повысить энергоэффективность в отелях и ресторанах за счет автоматизации управления инженерными системами. Например, в отелях IoT позволяет автоматически регулировать освещение и температуру в номерах в зависимости от присутствия гостей и времени суток. В ресторанах IoT помогает оптимизировать работу кухонного оборудования, снижая потребление энергии и предотвращая поломки. |
|  | Какие преимущества и недостатки интернета вещей (IoT) можно выделить в контексте туристической индустрии? | Преимущества IoT в туризме:   1. Эффективность — автоматизация процессов, таких как управление номерами в отелях, экономит время гостей и персонала. 2. Контроль качества — IoT позволяет отслеживать состояние оборудования и услуг, например, в ресторанах или аэропортах. 3. Прозрачность — гости могут получать информацию о своих заказах, багаже и услугах в режиме реального времени.   Недостатки IoT в туризме:   1. Совместимость — устройства разных производителей могут не взаимодействовать друг с другом. 2. Безопасность — большое количество данных, передаваемых через IoT, создает риски утечки информации. 3. Сложность — сбои в работе системы могут привести к серьезным последствиям, например, к остановке работы отеля или аэропорта. |
|  | Как интернет вещей (IoT) может быть использован для повышения эффективности и качества обслуживания в туристической индустрии? | Интернет вещей (IoT) может значительно повысить эффективность и качество обслуживания в туристической индустрии за счет автоматизации процессов, улучшения контроля качества и предоставления персонализированных услуг. Например, в отелях IoT позволяет гостям управлять устройствами в номере через смартфон, включая кондиционер, освещение и телевизор. Также IoT используется для отслеживания багажа в аэропортах, что экономит время пассажиров. В ресторанах IoT помогает оптимизировать работу кухонного оборудования, снижая затраты на энергию и предотвращая поломки. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации (зачет)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Зачтено** | **Незачтено** |
| Выставляется при условии, если студент в процессе обучения показывает хорошие знания учебного материала, выполнил все задания для подготовки к опросу, подготовил доклад по тематике практического занятия. При этом студент логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы | Выставляется при условии, если студент обладает отрывочными знаниями, затрудняется в умении использовать основные категории, не выполнил задания для подготовки к опросу, не подготовил доклад по тематике практического занятия, дает неполные ответы на вопросы из основной литературы, рекомендованной к курсу |
| Повышенный/пороговый | Компетенции не сформированы |