

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шидлов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине ЕН.02 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ  
специалистов среднего звена по специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Маковийчук Л.Ф. Программное обеспечение в гостиничной индустрии. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по 43.02.11 Гостиничный сервис.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Программное обеспечение в гостиничной индустрии» входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- теоретические знания о построении и функционировании локальных и глобальных компьютерных сетей, защите информации в них, основах построения автоматизированных систем управления предприятием сферы индустрии гостеприимства.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- ориентироваться в средствах современных компьютерных технологий, прикладных программах по автоматизации деятельности гостиницы, гостиничного хозяйства, систем бронирования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 4 ОК 5 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.6	У1. Ориентироваться в средствах современных компьютерных технологий, прикладных программах по автоматизации деятельности гостиницы, гостиничного хозяйства, систем бронирования	З1. Теоретические знания о построении и функционировании локальных и глобальных компьютерных сетей, защите информации в них, основах построения автоматизированных систем управления предприятием сферы индустрии гостеприимства

## 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
1.	Тема 1. Система информационных технологий	ОК5, У1	устный опрос
2.	Тема 2. Глобальные компьютерные сети	З1, ОК4, ОК5, ПК 1.2, ПК 1.3	устный опрос
3.	Тема 3. Мультимедийные технологии	У1, ОК5, ОК4	устный опрос
4.	Тема 4. Информационные системы менеджмента	З1, ОК4, ОК5, ПК2.2,	презентация
5.	Тема 5. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	У1, ОК5, ОК4, ПК 1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1,	презентация
6.	Тема 6. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей	З1, У1, ОК4, ОК5	реферат
7.	Тема 7. Средства коммуникации и связи	ПК2.2, ОК4, ОК5, У1, З1	реферат
8.	Тема 8. Средства оргтехники, применяемые в СКС и туризме	У1, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3	реферат
9.	Тема 9. Понятие электронной коммерции и ее категории. Тема 10. Сервисы Интернета для обеспечения коммерции	У1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3	тестирование (1 вариант, 30 вопросов)
10.	Тема 11. Интернет-рынок информационных ресурсов	У1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3	устный опрос
11.	Тема 12. Туристская интернет-реклама	ПК2.2,	устный опрос
12.	Итоговая аттестация	З1, У1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.6	Зачет

### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Система информационных технологий	ОК5, У1
---	---------

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Понятие об информационных технологиях.
2. История развития информационных технологий.
3. Программное обеспечение. Привести примеры
4. Техническое обеспечение. Привести примеры
5. Информационное обеспечение. Привести примеры
6. Организационное обеспечение. Привести примеры

Тема 2. Глобальные компьютерные сети	31, ОК4, ОК5, ПК 1.2, ПК1.3
--------------------------------------	-----------------------------

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Что понимают под компьютерной сетью?
2. Перечислите основные программные и аппаратные компоненты сети.
3. Какие существуют типы передающих сред?
4. Что собой представляют аналоговые и цифровые каналы связи?
5. Охарактеризуйте оптоволоконные каналы связи.
6. Что такое коммутация каналов, и какие виды коммутаций существуют?
7. Какие выделяются классификации компьютерных сетей?
8. Какие выделяют сети по способу управления?
9. Что такое локальная сеть и каковы ее особенности?
10. Определите глобальные и городские сети.
11. На какие виды делятся сети по совместимости программного обеспечения?
12. Как классифицируются сети по характеру реализуемых функций и по форме функционирования?
13. Какие виды сетей выделяют по сфере функционирования?
14. В чем особенность сетей типа клиент/сервер?
15. Что такое одноранговые сети и чем они отличаются от сетей типа «клиент-сервер»?
16. Что такое рабочая станция и сервер?
17. Что такое топология ЛВС?
18. Какие виды топологий вам известны?
19. Какие уровни взаимодействия компьютеров вам известны?
20. Определите назначение каждого уровня взаимодействия компьютеров?
21. Оцените состояние и перспективы использования Интернета в России?
22. Перечислите принципы и организация сети Интернет? Что такое IP-адресация и доменная система имен?
23. Какие службы Интернета существуют?
24. Опишите принципы работы электронной почты. Что такое браузер?
25. Какие существуют почтовые программы?
26. Что такое гипертекст?
27. Опишите особенности службы WWW.
28. В каком году появился Интернет?
29. Как организована Служба новостей (Usenet) и какие новости существуют?
30. В чем особенности службы ICQ?
31. Что из себя представляют «Internet Relay Chat» и WWW-chat?
32. Что такое информационная технология?
33. Назовите основные информационные технологии в туризме.
34. Перечислите возможности использования Интернета в туристском бизнесе.
35. Каковы перспективы развития туристических интернет-проектов?

36. В чем состоит модернизация сайта и как размещается сайт фирмы в сети Интернет?
37. Перечислите основные схемы обновления информации на сайте.
38. Какие методы достижения высоких позиций в поисковых системах вам известны?
39. Выделите типовые подходы к построению системы бронирования туроператорской компании.
40. Какие глобальные системы бронирования существуют?
41. Назовите и охарактеризуйте российские системы бронирования?

Тема 3. Мультимедийные технологии	У1, ОК5, ОК4
-----------------------------------	--------------

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Дать определение мультимедиа.
2. Перечислите, что входит в состав мультимедиа?
3. Дайте определение презентации и слайду.
4. В чем разница между линейной и нелинейной мультимедиа. Что такое интерактивность?
5. Назовите основные преимущества мультимедиа технологий.
6. Назовите, что входит в аппаратный состав мультимедиа?
7. Назовите программы мультимедиа.
8. Назовите основные возможности программы создания презентаций.
9. Назовите основные элементы окна Power Point.
10. Каково назначение заполнителей?
11. Назначение области просмотра слайдов. Режимы.
12. Назначение области задач.
13. Назовите основные режимы работы с презентацией и их назначение.
14. Назовите режимы просмотра презентации меню Вид и их назначение.
15. Назовите способы создания презентации.
16. Последовательность создания презентации с помощью шаблона.
17. Как создать собственный шаблон на основе имеющегося.
18. Последовательность создания презентации с помощью темы. Элементы темы.
19. Последовательность создания презентации с "чистого листа".
20. Назначение макета презентации.
21. Как добавить надпись в презентацию?
22. Каково назначение заметок к слайдам, и где они находятся?
23. Как вставить в презентацию объект, и какие объекты вы умеете вставлять?
24. Как сохранить презентацию?
25. Как организовать переходы от слайда к слайду?
26. Как настроить анимацию отдельных объектов на слайде?
27. Как добавить звуковой файл к презентации? Как настроить звук?
28. Как вставить видео в презентацию?
29. Как добавить в презентацию управляющие кнопки?
30. Как вставить гиперссылку в презентацию?
31. Каково назначение триггеров, последовательность создания триггера.
32. Назовите три режима демонстрации презентации.
33. Как осуществить настройку параметров показа презентации?
34. Как осуществить настройку времени показа презентации?
35. Для чего предназначена программа Movie Maker?
36. Опишите последовательность создания фильма в Movie Maker.
37. Как добавить видеоэффекты и переходы?
38. Как добавить титры в фильм?
39. Как добавить и обрезать звук и видео?
40. Как сохранить фильм на диске?
41. Что такое санитарное просвещение и какие приемы вы можете использовать?

#### 42. Какие требования предъявляются к дизайну качественной презентации?

Тема 4. Информационные системы менеджмента	31, ОК4, ОК5, ПК2.2,
--	----------------------

Презентация, примерные темы:

1. Программные продукты фирмы «Арим-Софт».
2. Программа «Само-Тур».
3. Программный комплекс «Мастер-Тур».
4. Программные продукты фирмы «Интур-Софт».
5. Программы «Voyage Office» и «Аист-2.5».
6. Система Continent-ANT.
7. Программа «Тур».
8. Программа «Туристский офис».
9. Программа Jack.

Тема 5. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	У1, ОК5, ОК4, ПК 1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1,
--	--

Презентация, примерные вопросы:

1. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000.
2. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
3. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл».
4. Система «Меридиан-1».
5. Программные продукты фирмы «Рек-Софт».
6. Система Lodging Touch.
7. Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel.
8. Система Fidelio.
9. Система модулей Senium.
10. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
11. Система Nimeta.

Тема 6. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей	31, У1, ОК4, ОК5
---	------------------

Реферат, примерные вопросы:

«Управление проектами с помощью Microsoft Project».

Тема 7. Средства коммуникации и связи	ПК2.2, ОК4, ОК5, У1, 31
---------------------------------------	-------------------------

Реферат, примерные вопросы:

1. Применение средств связи в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
2. Телефонная связь.
3. Компьютерная телефония.
4. Радиотелефонная связь.
5. Системы сотовой радиотелефонной связи.
6. Транкинговые радиотелефонные системы.
7. Персональная спутниковая радиосвязь.
8. Видеосвязь.
9. Факс.

Тема 8. Средства оргтехники, применяемые в СКС и туризме	У1, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3
--	------------------------------

Реферат, примерные вопросы:

1. Применение средств оргтехники в индустрии социально-культурного сервиса и

- туризма.
- 2. Копировально-множительные средства.
- 3. Сканеры.
- 4. Средства отображения информации.
- 5. Слайд проекторы.
- 6. Жидкокристаллическая проекционная панель.
- 7. Аппараты для уничтожения документов.

Тема 9. Понятие электронной коммерции и ее категории. Тема 10. Сервисы Интернета для обеспечения коммерции	У1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3
---	--------------------------------------

Тестирование:

1. Почему бизнес в Интернете является более выгодным для компаний:

- а) компаниям не нужно арендовать помещение – экономия затрат +
- б) люди намного чаще используют Интернет для покупок
- в) интернет позволяет не платить налоги

2. Спам:

- а) незаконная реклама
- б) незапрашиваемая информация, которая рассылается в массовом порядке по электронной почте +
- в) самая эффективная реклама

3. Что такое код протекции:

- а) число покупателей в интернет-магазине
- б) пароль для входа в интернет-магазин
- в) число, которое должен ввести покупатель, для совершения покупки в интернет-магазине +

4. Хостинг-это услуга по предоставлению ресурсов для размещения информации на сервере, постоянно имеющем доступ к сети, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) отчасти

5. Что такое интернет-магазин:

- а) поисковая система
- б) название интернет-компании
- в) специальный сайт для продажи товаров и услуг +

6. К электронной коммерции относится:

- а) любые сайты
- б) реклама +
- в) электронная почта

7. Каким способом в большинстве случаев нельзя осуществить оплату через интернет-магазин:

- а) наличными при получении
- б) почтовым переводом
- в) биткоинами +

8. К электронной коммерции относится:

- а) хостинг +
- б) электронная почта
- в) социальные сети

9. Какое программное обеспечение может быть использовано для управления интернет-магазином:

- а) Microsoft Excel
- б) Apache
- в) 1С-Бирикс +

10. К электронной коммерции относится:

- а) любые сайты
- б) доска объявлений (виртуальная) +
- в) социальные сети

11. Когда электронная коммерция получила свое развитие:

- а) в начале XX века +
- б) в начале XXI века
- в) в середине XIX века

12. Электронная коммерция – это:

- а) автоматизация логических процессов
- б) сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции +
- в) деятельность, главная цель которой, получение прибыли

13. Что такое электронная коммерция:

- а) покупка и продажа товаров и услуг через Интернет +
- б) только продажа электронных товаров через Интернет
- в) перевод денег с одного электронного счета на другой

14. К электронной коммерции относят:

- а) социальные сети
- б) рекламу
- в) электронные деньги +

15. С названием какой компании связано начало развития электронной коммерции:

- а) сеть ресторанов Pizza Hunt +
- б) производственно-торговая группа компаний ИКЕА
- в) сеть ресторанов Mcdonald's

16. К электронной коммерции относят:

- а) электронную почту
- б) электронное движение капитала +
- в) спам

17. Какого способа доставки не существует при заказе в интернет-магазине:

- а) курьерская доставка

- б) почтовая доставка
- в) отложенная доставка +

18. К электронной коммерции относят:

- а) социальные сети
- б) электронную торговлю +
- в) электронную почту

19. Что электронная коммерция не включает в себя:

- а) исследование рынка
- б) поддержку покупателей после продажи
- в) поиск помещения для продажи +

20. Одно из преимуществ электронной коммерции для организаций:

- а) большой выбор товаров и услуг
- б) глобальный масштаб +
- в) более дешевые продукты и услуги

21. Что такое виртуальная доска объявлений:

- а) вариант электронной торговли +
- б) форма хостинга
- в) оба варианта верны

22. Одно из преимуществ электронной коммерции для организаций:

- а) большой выбор товаров и услуг
- б) сокращение издержек +
- в) более дешевые продукты и услуги

23. Что такое баннер:

- а) рекламный заголовок
- б) оба варианта верны
- в) небольшая прямоугольная картинка, на которой размещена реклама продукта +
- г) нет верного ответа

24. Одно из преимуществ электронной коммерции для потребителей:

- а) сокращение издержек
- б) большой выбор товаров и услуг +
- в) глобальный масштаб

25. Как называется распространение товаров и услуг по средствам сети Интернет:

- а) коррупция
- б) хостинг
- в) электронная коммерция +

26. Одно из преимуществ электронной коммерции для потребителей:

- а) сокращение издержек
- б) более дешевые продукты и услуги +
- в) глобальный масштаб

27. В последнее время для расчёта через Интернет стали использовать:

- а) цифровые деньги +
- б) кредитные карты
- в) специальные чеки

28. К электронной коммерции не относятся:

- а) социальные сети
- б) обычные аукционы
- в) доска объявлений (виртуальная) +

29. К электронной коммерции не относятся:

- а) интернет-аукционы +
- б) социальные сети
- в) электронная почта

30. К электронной коммерции не относятся:

- а) электронная почта
- б) интернет-магазины +
- в) обычные магазины

Тема 11. Интернет-рынок информационных ресурсов	У1, ОК4, ОК5, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3
---	-----------------------------------

Устный опрос, примерные вопросы:

1. В чем особенности и отличия интернет-коммерции от электронной коммерции?
2. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
3. Для чего предназначены стандарты электронной коммерции EDI и XML?
4. Как оцениваются состояние и перспективы развития интернет-коммерции в российском туризме?
5. Каковы технические и технологические особенности Интернета по сравнению с глобальными и локальными вычислительными сетями?
6. В чем заключается основной принцип технологии «клиент – сервер»?
7. Что такое модем, и как организуется доступ в Интернет по телефонному модему?
8. В чем сущность технологии Wi-Fi?
9. Каковы и на чем основываются преимущества связи по технологии ADSL?
10. Какие провайдеры предоставляют хостинг, и как стать провайдером?
11. Какие дополнительные услуги помимо хостинга предоставляют провайдеры?
12. Что представляет собой адресация ресурсов Интернета?
13. Каковы особенности и возможности электронной почты в Интернете?
14. Для чего предназначена служба FTP?
15. Как организуются телеконференции и IRC в Интернете?
16. В чем проблема обеспечения информационной безопасности в Интернете?
17. Чем отличаются симметричный и асимметричный алгоритмы шифрования?
18. Какие существуют и чем отличаются стандарты безопасности сетевых транзакций?
19. Что представляют собой информационные ресурсы, и как они классифицируются?
20. Какими основными признаками обладает мировой рынок информационных услуг?
21. Каковы основные рейтинговые туристские ресурсы в Рунете?
22. Какими показателями определяется эффективность поисковых средств Интернета?
23. Какова структура поисковых систем Интернета?
24. Каковы правила эффективного взаимодействия с поисковыми системами?
25. Как могут быть классифицированы web-представительства фирм в Интернете?

Тема 12. Туристская интернет-реклама	ПК2.2,
--------------------------------------	--------

1. Особенности рекламной коммуникации в Интернет.
2. Виды интернет-рекламы.
3. Рекламная кампания, проводимая в сети Интернет.
4. Планирование рекламной кампании в Интернет.
5. Понятие рекламного баннера.
6. Виды баннеров, выполняемые ими функции.
7. Современные формы баннерной рекламы.
8. Поисковики.
9. Каталоги и рейтинги.
10. Перекрестные ссылки.
11. Интернет как канал маркетинга и рекламы.
12. Маркетинговые исследования в Интернете.
13. Перспективы развития рынка Интернет-рекламы.
14. Возможности и преимущества электронной почты.
15. Реклама с помощью почтовой (e-mail) рассылки.
16. Оценка эффективности рекламной кампании в сети Интернет.
17. Web-сайт как «электронная витрина» компании.

Итоговая аттестация	31, У1, ОК 4, ОК 5, ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ПК 2.1 ПК 2.2, ПК 2.6
---------------------	---

### Вопросы к зачету

1. Что такое информация?
2. Как менялось наполнение термина "информация" с развитием науки и общества?
3. Что такое информационная система?
4. Из каких подсистем состоит информационная система?
5. Что такое информационные технологии?
6. Чем отличаются данные от знаний?
7. Какие виды информационных систем бывают?
8. В чем заключается классификация информационных систем?
9. Какие носители информации бывают?
10. Как информационные технологии влияют на развитие сферы индустрии гостеприимства?
11. Что такое оргтехника?
12. Что включают в себя коммуникационные средства?
13. Что такое машины и механизмы в сфере индустрии гостеприимства?
14. Как используется Интернет в сфере социально-культурного сервиса и туризма?
15. Каковы перспективные направления использования Интернета в сфере индустрии гостеприимства?
16. Что такое электронная коммерция?
17. Что такое цифровые деньги?
18. Как используются приложения Microsoft Office в работе гостиницы?
19. Как используется пакет Microsoft Excel для решения задач в сфере индустрии гостеприимства?
20. Какие средства графики Microsoft Excel используются в работе гостиничного

комплекса?

21. Что такое электронная таблица?
22. Что такое системы бронирования и резервирования?
23. Какие глобальные системы бронирования и резервирования имеют наибольшие возможности?
24. Каковы функциональные возможности характерны для систем бронирования и резервирования?
25. Охарактеризовать наиболее значимые системы бронирования и резервирования.
26. Какова классификация информационных систем менеджмента?
27. Каково современное состояние гостиничного сектора России?
28. В чем выражаются системы автоматизации управления гостиничным комплексом?
29. Какие программы автоматизации управления гостиницей представлены на российском рынке?
30. Что такое системы автоматизации управления ресторанным бизнесом?
31. В чем заключается техническое и программное обеспечение ресторанный бизнес?
32. Что такое средства коммуникации и связи?
33. Что такое периферийные устройства?
34. Что такое средства отображения информации?
35. В чем заключаются преимущества оргтехники?
36. Какие средства оргтехники используются при работе гостиничного комплекса?
37. Виды интернет-рекламы.
- 38.