

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.02.2024
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол №5
от «19 » февраля 2024г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б1.О.07 Информатика

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

Очная/заочная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор(ы)–составитель(и):
Старший преподаватель кафедры бизнес-информатика Пржевуская Марина
Александровна

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

	Код компетенции	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте виды информационных технологий с их преимуществами в гостиничном бизнесе. 1. Облачные технологии 2. Мобильные приложения 3. Биг-дата А. Гибкость и масштабируемость Б. Повышение мобильности персонала В. Анализ больших объемов данных	1.А, 2.В, 3.Б
2	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте технологические новации с их применением в гостиничном бизнесе. 1. Интернет вещей 2. Искусственный интеллект 3. Виртуальная реальность А. Оптимизация управления ресурсами Б. Персонализированный сервис для гостей В. Улучшение маркетинговых стратегий	1.Б, 2.А, 3.В
3	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы информационных систем с их влиянием на управление гостиничным предприятием. 1. BI (Business Intelligence) 2. ERP (Enterprise Resource Planning) 3. MIS (Management Information System) А. Анализ и прогнозирование данных Б. Планирование ресурсов и автоматизация процессов В. Предоставление информации для принятия решений	1.А, 2.В, 3.Б
4	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы облачных сервисов с их применением в гостиничном бизнесе. 1. Публичные облака 2. Частные облака 3. Гибридные облака А. Хранение данных внутри гостиницы Б. Хранение данных на удаленных серверах В. Сочетание хранения данных на внутренних и внешних серверах	1.В, 2.Б, 3.А

5	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы программного обеспечения с их функциональностью в гостиничном бизнесе. 1. PMS (Property Management System) 2. CRS (Central Reservation System) 3. CRM (Customer Relationship Management) А. Управление бронированием и номерами Б. Учет и анализ финансовых операций В. Взаимодействие с клиентами и управление отношениями	1.А, 2.Б, 3.Б
6	ОПК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы программного обеспечения с их функциональностью в области обслуживания гостей. 1. PMS (Property Management System) 2. CRM (Customer Relationship Management) 3. RMS (Revenue Management System) А. Управление бронированием и номерами Б. Взаимодействие с клиентами и управление отношениями В. Управление доходами и ценовой политикой	1.А, 2.Б, 3.Б
7	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая из перечисленных систем управления является ключевой для гостиничного бизнеса? 1. PMS (Property Management System) 2. CMS (Content Management System) 3. EMS (Energy Management System)	1
8	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие задачи может решать информационная система управления гостиницей? 1. Ведение учета расходов и доходов 2. Медицинское обслуживание гостей 3. Организация экскурсий	1

9	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какую роль играют системы управления контентом в гостиничном бизнесе? 1. Управление внутренним контентом на сайте гостиницы 2. Управление питанием в ресторане гостиницы 3. Управление транспортом для гостей	1
10	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое информатика? 1. Наука о законах работы вычислительных машин и систем 2. Исследование истории компьютерных технологий 3. Проектирование архитектуры зданий	1
11	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое система бронирования в гостиничном бизнесе? 1. Система контроля доступа к номерам гостиницы 2. Система автоматической уборки номеров 3. Система автоматизированного приема и обработки бронирований	3
12	ОПК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое система управления контентом (CMS) в контексте гостиничного бизнеса? 1. Система контроля доступа к номерам гостиницы 2. Система управления контентом на сайте гостиницы 3. Система управления питанием в ресторане гостиницы	2
13	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: В-системы позволяют гостиничным предприятиям ...	анализировать данные о бронированиях, прогнозировать спрос, выявлять тенденции и формировать стратегии развития.
14	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: Применение информационных технологий	эффективность работы, уровень сервиса, конкурентоспособность

			в гостиничном бизнесе может значительно повысить ...	
15	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: Применение облачных технологий в гостиничном бизнесе позволяет ...	уменьшить затраты на ИТ-инфраструктуру, повысить гибкость и масштабируемость, обеспечить доступ к данным из любой точки мира.
16	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: Применение технологических новаций в гостиничном бизнесе требует ...	постоянного обновления и модернизации, обучения персонала, адаптации к изменяющимся потребностям рынка.
17	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: Программное обеспечение для гостиничного бизнеса должно обеспечивать ...	автоматизацию бронирования, учета услуг и платежей, аналитику и отчетность.
18	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Дополните утверждение: Системы управления бронированием помогают гостиницам ...	эффективно организовывать процесс бронирования, управлять доступностью номеров и ценами, автоматизировать процессы приема и обработки бронирований.
19	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как вы считаете, какие новые технологии могут изменить гостиничный бизнес в ближайшие 10 лет?	Использование искусственного интеллекта для персонализации обслуживания, внедрение интерактивных технологий для улучшения гостевого опыта, развитие виртуальной и дополненной реальности для создания уникальных услуг.
20	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие вызовы могут возникнуть при внедрении инновационных технологий в гостиничный бизнес, и как их можно преодолеть?	Вызовы могут включать сопротивление со стороны персонала, сложности в интеграции с существующими системами, нехватку финансирования. Их можно преодолеть

				<p>путем обучения персонала, выбора гибкого и масштабируемого программного обеспечения, привлечения инвестиций.</p>
21	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества применения программного обеспечения в гостиничном бизнесе вы можете назвать?	<p>Автоматизация бронирования, управление номерами и услугами, аналитика и прогнозирование спроса.</p>
22	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие проблемы могут возникнуть при интеграции различных информационных систем в гостиничном бизнесе, и как их можно решить?	<p>Проблемы могут включать несовместимость форматов данных, недостаточную защиту информации, сложности в обучении персонала. Решения включают стандартизацию форматов данных, усиление мер безопасности и обучение персонала.</p>
23	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Каковы могут быть риски при внедрении новых информационных технологий в гостиничном бизнесе?	<p>Недостаточная защита данных, несовместимость систем, зависимость от поставщиков.</p>
24	ОПК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Каковы преимущества использования мобильных приложений в гостиничном бизнесе для обслуживания гостей?	<p>Мобильные приложения позволяют гостям бронировать номера, заказывать дополнительные услуги, получать информацию о гостинице, а также участвовать в программе лояльности, что улучшает их удобство и удовлетворение.</p>
25	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. API 2. GUI 3. CRM А. Интерфейс программирования приложений Б. Графический пользовательский интерфейс В. Система управления	<p>1. А, 2. Б, 3. В</p>

			взаимоотношениями с клиентами	
26	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. CPU 2. RAM 3. SSD А. Процессор Б. Оперативная память В. Твердотельный накопитель	1. А, 2. Б, 3. В
27	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Firewall 2. VPN 3. Antivirus А. Брандмауэр Б. Виртуальная частная сеть В. Программа защиты от вирусов	1. А, 2. Б, 3. В
28	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. HTML 2. CSS 3. JavaScript А. Язык гипертекстовой разметки Б. Язык таблиц стилей В. Язык программирования	1. А, 2. Б, 3. В
29	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. LAN 2. WAN 3. PAN А. Локальная сеть Б. Глобальная сеть В. Личная сеть	1. А, 2. Б, 3. В
30	ОПК-8	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. LAN 2. WAN 3. PAN А. Локальная сеть Б. Глобальная сеть В. Личная сеть	1. А, 2. Б, 3. В
31	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие виды информационных систем используются в гостиничном бизнесе? 1. Системы контроля доступа 2. Системы видеонаблюдения 3. Системы дистанционного обучения	1
32	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие языки программирования широко используются в гостиничном бизнесе? 1. Java 2. C++ 3. Swift	1
33	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что представляет собой CRM в гостиничном бизнесе? 1. Система управления контентом 2. Система управления ресурсами 3. Система управления взаимоотношениями с клиентами	3

34	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что представляет собой алгоритм в информатике? 1. Набор инструкций для выполнения конкретной задачи 2. Технология управления базами данных 3. Программа для защиты от вирусов	1
35	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что представляет собой информатика в контексте гостиничного дела? 1. Исследование жизненного цикла отелей 2. Анализ рынка услуг гостиничного бизнеса 3. Наука о информации и информационных процессах	3
36	ОПК-8	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое GUI? 1. Графический пользовательский интерфейс 2. Глобальная универсальная информация 3. Группа управления интерфейсом	1
37	ОПК-8	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: JavaScript используется для ...	создания интерактивных элементов на веб-страницах
38	ОПК-8	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Антивирус (Antivirus) предназначен для защиты компьютера от ...	вредоносных программ, вирусов, троянских программ и прочих угроз
39	ОПК-8	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: В информатике API - это ...	набор соглашений о способах взаимодействия между компонентами программного обеспечения
40	ОПК-8	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Локальная сеть (LAN) используется для соединения компьютеров и устройств в	ограниченной области
41	ОПК-8	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Оперативная память (RAM) в компьютере играет роль _____ к которым процессор имеет быстрый доступ	временного хранилища данных,

42	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Как информационные технологии помогают в сборе и анализе данных о предпочтениях и поведении клиентов гостиницы?	Путем использования систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), аналитики данных и программных решений для обработки и интерпретации информации о клиентах
43	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Какие меры безопасности необходимо принимать при использовании информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Включение программ защиты, шифрование данных, обучение персонала правилам безопасности и регулярное обновление программного обеспечения
44	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные преимущества применения информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Автоматизация бронирования, улучшение качества обслуживания гостей, повышение эффективности управления ресурсами и т.д.
45	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Какие проблемы могут возникнуть при интеграции различных информационных систем в гостиничном бизнесе?	Проблемы могут включать в себя несовместимость систем, сложности в передаче данных между системами и потенциальные угрозы безопасности данных
46	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Какие риски могут возникнуть при неправильном использовании информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Риски включают в себя утечку конфиденциальных данных гостей, нарушение работы системы бронирования, возможные кибератаки и т.д.
47	ОПК-8	Открытое (с развернутым ответом)	Какова роль информационных технологий в управлении гостиничным бизнесом?	Информационные технологии помогают в автоматизации бронирования, учете гостей, управлении ресурсами и повышении эффективности обслуживания
48	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. CPU 2. RAM 3. SSD А. Временное	1. В, 2. Б, 3. А

			хранилище данных Б. Оперативная память В. Процессор	
49	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Firewall 2. VPN 3. Antivirus А. Программа защиты от вирусов Б. Виртуальная частная сеть В. Брандмауэр	1. В, 2. Б, 3. А
50	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. GUI 2. API 3. CRM А. Графический интерфейс пользователя Б. Интерфейс программирования приложений В. Система управления взаимоотношениями с клиентами	1. А, 2. Б, 3. В
51	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. HTML 2. CSS 3. JavaScript А. Язык гипертекстовой разметки Б. Язык таблиц стилей В. Язык программирования	1. А, 2. Б, 3. В
52	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. LAN 2. WAN 3. PAN А. Локальная сеть Б. Местная сеть В. Глобальная сеть	1. А, 2. В, 3. Б
53	ПКО-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Алгоритм 2. База данных 3. Программное обеспечение А. Последовательность действий для решения задачи Б. Структурированный набор информации В. Набор инструкций для компьютера	1. А, 2. Б, 3. В
54	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая функция алгоритма в информатике? 1. Обработка данных 2. Хранение данных 3. Вывод данных	1
55	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие виды программного обеспечения используются в гостиничном бизнесе? 1. Бухгалтерские программы 2. Графические редакторы 3. Медиаплееры	1
56	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие языки программирования относятся	3

			к высокоуровневым? 1. HTML 2. Assembly 3. Python	
57	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое API? 1. Активное программное обеспечение 2. Интерфейс программирования приложений 3. Автоматизированная программа информации	2
58	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое GUI? 1. Графический пользовательский интерфейс 2. Глобальная универсальная информация 3. Группа управления интерфейсом	1
59	ПКО-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое информатика? 1. Наука о знании 2. Наука о информации 3. Наука о компьютерах	2
60	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: JavaScript используется для ...	создания интерактивных элементов на веб-страницах
61	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Антивирус (Antivirus) предназначен для защиты компьютера от ...	вредоносных программ
62	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: В информатике база данных - это ...	набор структурированных данных
63	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Локальная сеть (LAN) используется для соединения ...	компьютеров и устройств внутри ограниченной территории
64	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Оперативная память (RAM) компьютера хранит ...	временные данные
65	ПКО-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) используется для ...	управления взаимодействием с клиентами
66	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие аспекты информационной безопасности важны для гостиничного бизнеса?	Защита данных клиентов, предотвращение кибератак, обеспечение конфиденциальности информации и т.д.

67	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты информационных технологий помогают управлять бронированием номеров в гостинице?	Бронировочные системы, онлайн-бронирование, электронные календари и т.д.
68	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные задачи решает информатика в гостиничном бизнесе?	Автоматизация учета гостей, бронирование, управление ресурсами и т.д.
69	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие последствия могут возникнуть при неправильном использовании информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Утечка данных, потеря конфиденциальности, снижение качества обслуживания и т.д.
70	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества применения информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Повышение эффективности работы, улучшение обслуживания клиентов, увеличение конкурентоспособности и т.д.
71	ПКО-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие принципы лежат в основе работы современных информационных технологий?	Принципы алгоритмизации, структурирования данных, программирования и т.д.
72	УК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. CPU 2. RAM 3. SSD А. Центральный процессор Б. Оперативная память В. Твердотельный накопитель	1. А, 2. Б, 3. В
73	УК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Firewall 2. VPN 3. Antivirus А. Брандмауэр Б. Виртуальная частная сеть В. Программа защиты от вирусов	1. А, 2. Б, 3. В
74	УК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. HTML 2. CSS 3. JavaScript А. Язык гипертекстовой разметки Б. Язык таблиц стилей В. Язык программирования	1. А, 2. Б, 3. В
75	УК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. LAN 2. WAN 3. PAN А. Локальная сеть Б. Глобальная сеть В. Личная сеть	1. А, 2. Б, 3. В

76	УК-1	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте термины: 1. Информационные технологии 2. Информационные системы 3. Информационная безопасность А. Программы и устройства для обработки информации Б. Охрана данных от угроз и рисков В. Средства для сбора, хранения и передачи информации	1. А, 2. В, 3. Б
77	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие виды информационных систем используются в гостиничном бизнесе? 1. Системы управления контентом 2. Системы управления ресурсами 3. Системы управления взаимоотношениями с клиентами	3
78	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие языки программирования часто используются для разработки программного обеспечения в гостиничном бизнесе? 1. Java 2. HTML 3. Photoshop	1
79	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что представляет собой CRM в гостиничном бизнесе? 1. Система управления контентом 2. Система управления ресурсами 3. Система управления взаимоотношениями с клиентами	3
80	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что представляет собой алгоритм в информатике? 1. Набор инструкций для выполнения конкретной задачи 2. Технология управления базами данных 3. Программа для защиты от вирусов	1
81	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое GUI? 1. Графический	1

			пользовательский интерфейс 2. Глобальная универсальная информация 3. Группа управления интерфейсом	
82	УК-1	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что такое информатика? 1. Наука о знании 2. Наука о данных 3. Наука о информации	3
83	УК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: JavaScript используется для ...	создания интерактивных элементов на веб-страницах
84	УК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Антивирус (Antivirus) предназначен для защиты компьютера от ...	вредоносных программ
85	УК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Информационная безопасность - это ...	обеспечение конфиденциальности, целостности и доступности информации
86	УК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Локальная сеть (LAN) используется для ...	связи компьютеров и устройств внутри ограниченной территории
87	УК-1	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Оперативная память (RAM) в компьютере используется для ...	временного хранения данных, к которым процессор имеет доступ
88	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как информационные технологии помогают в сборе и анализе данных о предпочтениях и поведении клиентов гостиницы?	Путем использования систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), аналитики данных и программных решений для обработки и интерпретации информации о клиентах
89	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как можно использовать информационные технологии для улучшения качества обслуживания гостей в гостиничном бизнесе?	Путем автоматизации процесса бронирования, улучшения системы управления ресурсами и создания персонализированных программ лояльности
90	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как можно использовать системный подход в процессе оценки эффективности информационных систем в гостиничном бизнесе?	Путем анализа целей и потребностей бизнеса, выявления основных компонентов информационных систем и оценки их

				взаимосвязей и влияния на достижение целей
91	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Как можно применить системный подход к управлению персоналом в гостиничном бизнесе?	Путем анализа потребностей персонала, выявления проблемных областей и разработки комплексных решений, учитывающих интересы всех сторон
92	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы критического анализа могут быть полезны при оценке эффективности информационных технологий в гостиничном бизнесе?	Сравнительный анализ, SWOT-анализ, анализ рисков и т.д.
93	УК-1	Открытое (с развернутым ответом)	Какие принципы системного подхода могут быть применены в гостиничном бизнесе?	Идентификация целей, анализ взаимосвязей, учет интересов заинтересованных сторон и т.д.