

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 16.07.2026 15:32:01

Уникальный программный ключ

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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 № 11 от 27 мая 2026 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь	пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации
знать:	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: основные понятия автоматизированной обработки информации; общий состав и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	74
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	26
<i>Самостоятельная работа</i>	22
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 02
	Цели, задачи и содержание дисциплины. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности.	2	
Раздел 2. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.		8	
Тема 2.1. Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.	Содержание учебного материала	1	ОК 02
	Архитектура персонального компьютера. Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем. Характеристика основных устройств ПК. Основные комплектующие системного блока и их характеристики. Кодирование информации, единицы измерения информации. Структура хранения информации в ПК.	1	
Тема 2.2. Операционные системы, виды операционных систем и их основные характеристики, и функции	Содержание учебного материала	0,5	ОК 02
	Понятие операционной системы. Виды операционных систем. Функциональные назначения операционных систем. Средства хранения и переноса информации.	0,5	
	Содержание учебного материала	6,5	ОК 02

Тема 2.3. Информационные и коммуникационные технологии	Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем. Классификация информационных систем. Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирная паутина. Поисковые системы.	0,5	
	В том числе практических занятий	6	
	Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами.	6	
Раздел 3. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности		30	
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	Содержание учебного материала	6	ОК 02
	Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов. Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буквица. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора.	1	
	В том числе практических занятий	1	
	Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Редактирование неверно оформленных документов, приведение в соответствии с ГОСТ	4	
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	Содержание учебного материала	6	ОК 02
	Основы компьютерной графики. Форматы графических файлов. Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование). Растровые и векторные графические редакторы. Прикладные программы для обработки графической информации (Например: Corel DRAW, Adobe Photoshop)	1	
	В том числе практических занятий	1	
	Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Создание контента в растровых и векторных графических редакторах.	4	
Тема 3.3. Компьютерные презентации	Содержание учебного материала	5	ОК 02
	Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение	1	
	В том числе практических занятий	1	

	Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Изучение функционала и подготовка презентации в FIGMA,	3	
Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	7	OK 02
	Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов. Дополнительные возможности EXCEL.	1	
	В том числе практических занятий	3	
	Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.	1	
	База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки.	1	
	Создание базы данных в ACCESS. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Создание и ведение таблиц с учетом семейных доходов и расходов	3	
Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	6	OK 02
	Составление и получение отчетов о деятельности предприятия. Работа с базами данных клиентов. Создание коллажей и эскизов профессиональной направленности. Создание презентаций по профессиональной тематике.	1	
	В том числе практических занятий	2	
	Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Создание аналитических отчетов по результатам ведения клиентской базы	3	
Раздел 4. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность		20	
	Содержание учебного материала	10	OK 02

Тема 4.1. Компьютерные сети, сеть Интернет	Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам. Среда передачи данных. Типы компьютерных сетей. Эталонная модель OSI. Преимущества работы в локальной сети. Технология World Wide Web. Браузеры. Адресация ресурсов, навигация. Настройка Internet Explorer. Электронная почта и телеконференции Мультимедиа технологии и электронная коммерция в Интернете. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Гиперссылки, списки, формы. Инструментальные средства создания Web-страниц. Основы проектирования Web – страниц	4	
	В том числе практических занятий	6	
	Создание Web-страницы организации туризма и гостеприимства (1 на выбор: турагентство/турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания)	6	
Тема 4.2. Основы информационной и технической компьютерной безопасности	Содержание учебного материала	10	ОК 02
	Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска. Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	4	
	В том числе практических занятий	6	
	Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	6	
Раздел 5. Системы бронирования и резервирования		14	
Тема 5.1. Системы бронирования и резервирования	Содержание учебного материала	14	ОК 02
	Современные системы онлайн-бронирования в индустрии туризма и гостеприимства Программные продукты для бронирования: Amadeus, Worldsplan. Российские системы Алеан, Сирена Онлайн-системы бронирования для самостоятельного туризма: основная информация и функционал Изучение функционала и интерфейса программы «Мастер-Тур»	9	
	Самостоятельная работа	5	
	Подготовить информацию для создания нового тура в программе «Мастер-Тур»	5	
	Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)	-	
	Всего:	74	

3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

1. Редактирование неверно оформленных документов, приведение в соответствии с ГОСТ
2. Создание контента в растровых и векторных графических редакторах.
3. Изучение функционала и подготовка презентации в FIGMA,
4. Создание и ведение таблиц с учетом семейных доходов и расходов
5. Создание аналитических отчетов по результатам ведения клиентской базы
6. Подготовить информацию для создания нового тура в программе «Мастер-Тур». Соберите информацию для создания нового тура в программе «Мастер-Тур» и, используя программное обеспечение, заведите в программе новый тур по всем параметрам, пользуясь [инструкцией](#).

4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	ОК 02
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	ОК 02
Тема 3.3. Компьютерные презентации	ОК 02
Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	ОК 02
Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	ОК 02
Тема 5.1. Системы бронирования и резервирования	ОК 02

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 2. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.	
Тема 2.3. Информационные и коммуникационные технологии	ОК 02
Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами.	
Раздел 3. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	ОК 02
Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа	
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	ОК 02
Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности	
Тема 3.3. Компьютерные презентации	ОК 02
Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам.	
Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	ОК 02
Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.	
База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки.	
Создание базы данных в ACCESS. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета	
Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	ОК 02
Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников	
Раздел 4. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность	
Тема 4.1. Компьютерные сети, сеть Интернет	ОК 02
Создание Web-страницы организации туризма и гостеприимства (1 на выбор: турагентство/турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания)	
Организация безопасной работы с компьютерной техникой	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

1. Моргунов, А. Ф. Информационные технологии в менеджменте: учебник для спо / А. Ф. Моргунов. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 378 с - 978-5-534-20368-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586766> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для спо / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 326 с - 978-5-534-09488-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584661> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563008>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.3. Дополнительные источники

1. Информационные технологии в экономике и управлении: учебник для спо / В. В. Трофимов, О. П. Ильина, М. И. Барабанова, В. И. Кияев, Е. В. Трофимова. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 556 с - 978-5-534-18677-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589593> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Советов, Б. Я. Информационные технологии: учебник для спо / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. - 8-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 414 с - 978-5-534-20053-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583524> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

3. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для спо / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 120 с - 978-5-534-10550-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587416> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<i>уметь</i>	пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации
<i>знать:</i>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: основные понятия автоматизированной обработки информации; общий состав и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; состав, функции и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

Освоить общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
3	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
3			+	

7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ¹	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины Основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Знание основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования.

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации	Умение пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации	
---	--	--

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

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
Тема 2.3. Информационные и коммуникационные технологии	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу	Тестирование, доклад

		Практические задания	
Тема 3.3. Компьютерные презентации	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 4.1. Компьютерные сети, сеть Интернет	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Формируемые компетенции – ОК 02

1. Основные характеристики информационного общества.
2. Виды информационных технологий.
3. Конкуренция в информационном пространстве туристской индустрии.
4. Базовая модель электронного туристского бизнеса.
5. Деловые процессы туристского предприятия, включенные в технологии автоматизации турбизнеса.
6. Классификация программного обеспечения для автоматизации работы туристской фирмы.
7. Общая характеристика программы Мастер-Тур.
8. Общая характеристика программы САМО-ТурАгент.
9. Общая характеристика программы Тур-Менеджер.
10. Глобальные распределительные системы: характеристика, история создания и динамика развития.

11. Системы бронирования отелей.
12. Системы бронирования туров.
13. Программные средства CRM-менеджмента.
14. Проблемы использования информационных технологий в туризме.
15. Правила составления опросов для размещения в электронной среде.

Примерный перечень практических заданий по дисциплине
Формируемые компетенции – ОК 02

Практическое задание № 1
Кейс «Сайт турфирмы «Интеграл»

Цель: провести дискуссию о специфике туристского сайта, критериях его эффективности

Задачи:

1. Определить способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе ИКТ;
2. Выявить уровень сформированности навыка поиска, анализа и обработки научно-технической информации в области туристской деятельности
3. Сформировать знания о развитии информационных технологий в туризме и принципы оценки эффективности применения ИТ-продуктов

1 этап – вопросы разминки

1. Что такое конкуренция веб-сайтов?
2. Что такое «хостинг»?
3. Что такое «путь три клика»?
4. Какие виды сайтов Вы знаете?
5. Как определяется стоимость сайта?

2 этап – формулирование критериев эффективного сайта

1. Критические ошибки разработчиков туристского сайта.
2. Задачи и структура стратегия пр.

Сайт турфирмы «Интеграл» выполнен в черно-зеленой гамме (по аналогии с фильмом «Матрица»), имеет много переходов по страницам, содержит актуальную аналитическую информацию, всплывающие фотографии и баннеры. Для навигации можно использовать кнопку «Пифия», после нажатия которой всплывает меню сайта, виртуальные подсказки или в строке можно записать вопрос. Однако, посетители на сайте долго не задерживаются, внутри сайта переходы используются слабо, вопросы «Пифии» не задают.

3 этап – дискуссия

Сформулируйте мнение по следующим вопросам:

Нужен ли рестайлинг сайта?

Укажите принципы создания эффективного сайта.

Какие психофизиологические и социальные характеристики нужно учитывать при ведении сайта турфирмы, но не были учтены разработчиками?

Практическое задание № 2
Кейс «Медиапродукты туристской фирмы»

Цель: выявить сформированность знаний о методах формирования имиджа турфирмы посредством медиатехнологий.

Задачи:

1. Определить способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе ИКТ;
2. Выявить уровень сформированности навыка поиска, анализа и обработки научно-технической информации в области туристской деятельности;
3. Сформировать умение создавать проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий.

Задание 1. Сформулируйте требования к разработке флэш-ролика, который создается для развития и поддержания известности турфирмы. Ожидаемый эффект – рост просмотров ролика пользователями в сети Интернет.

Задание 2. Запишите сравнительные характеристики медиапродуктов по критериям привлекательности для турфирмы с целью применения в программах развития известности фирмы:

Характеристика	Продукт 1	Продукт 2

Задание 3. Запишите критерии разработки медиапродукта с учетом характеристики целевой аудитории:

Характеристика целевой аудитории	Свойства продукта

Практическое задание № 3 *Терминологический диктант*

Запишите продиктованные 15 терминов и дайте им определение:

Авиатариф — стоимость перевозки одного пассажира на самолете на определенное расстояние.

Блок-чартер — аренда определенной части транспортного средства на один или несколько регулярных рейсов.

Гипермедиа-технология - компьютерное представление данных различного типа, в котором автоматически поддерживаются смысловые связи между выделенными понятиями, объектами или разделами.

Двойное бронирование — одна из политик администрации отеля, направленная на снижение риска «незаезда» забронировавших места людей. Состоит в одновременном бронировании номера двумя или более клиентами.

Информационная система – это взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемых для хранения, обработки и выдачи информации в интересах достижения поставленной цели.

Информационная услуга – получение и предоставление в распоряжение пользователя информационных продуктов.

Информационное обеспечение – совокупность единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в организации, а также методология построения баз данных.

Информационное обеспечение информационных технологий (ИО ИТ) – это совокупность проектных решений по объёмам, размещению, формам организации информации, циркулирующей в АИТ.

Информационно-поисковые системы – это системы, которые производят ввод, систематизацию, хранение, выдачу информации по запросу пользователя без сложных преобразований данных.

Информационно-решающие системы – это системы, которые осуществляют все операции переработки информации по определённому алгоритму.

Информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).

Информационный продукт – совокупность данных, сформированная производителем для распространения в вещественной или невещественной форме.

Компоненты имитационной модели - составные части, которые при соответствующем объединении образуют систему.

Линейный способ представления - способ представления информации, при котором на данный документ никаким образом не может повлиять на его вывод.

Мультимедиа - это сумма технологий, позволяющих компьютеру вводить, обрабатывать, хранить, передавать и отображать (выводить) такие типы данных, как текст, графика, анимация, оцифрованные неподвижные изображения, видео, звук, речь.

Мультимедиа (multimedia) - это современная компьютерная информационная технология, позволяющая объединить в компьютерной системе текст, звук, видеоизображение, графическое изображение и анимацию (мультипликацию).

Нелинейный способ представления информации - позволяющий человеку участвовать в выводе информации, взаимодействуя каким-либо образом со средством отображения мультимедийных данных.

Гипертекст представляет собой комбинацию текстов, созданную применительно к возможностям ЭВМ обрабатывать и отображать информацию.

Примерные тестовые вопросы по дисциплине

Формируемые компетенции – 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
1.	Какую роль играют информационные технологии в повышении эффективности гостиничных услуг? Варианты ответов: А) Повышают эффективность только в области бронирования В) Не оказывают значительного влияния на эффективность	В

	С) 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	
2.	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
3.	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
4.	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	B
5.	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	B
6.	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.	A
7.	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.	A

8.	Какие элементы составляют основу информационной технологии Интернета вещей? А) Датчики, устройства, подключение, обработка данных, пользовательский интерфейс В) Серверы, базы данных, программное обеспечение, компьютеры С) Только устройства и датчики D) Только подключение и обработка данных	А, В
9.	Какие аспекты способствуют улучшению клиентского опыта в отелях и ресторанах с использованием информационно-коммуникационных технологий? А) Персонализация предложений и автоматизация обслуживания В) Физическая безопасность и контроль персонала С) Высокоскоростной доступ в Интернет и наличие телевизора в номере D) Электронные замки и камеры видеонаблюдения	А, В
10.	Какие из перечисленных программных средств могут использоваться для автоматизации процессов бронирования и обслуживания гостей? Варианты ответов: А. Oracle Hospitality В. SAP С. Google Analytics D. Salesforce Е. TripAdvisor F. Expedia G. IBM SPSS Statistics	А, В, Е, F

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к зачету с оценкой

Контролируемые компетенции – ОК 02

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Каким образом информационные технологии способствуют улучшению конкурентоспособности и 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.
2.	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.
3.	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.
4.	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.
5.	Какие преимущества	Глобальные системы распределения (GDS) предоставляют

	предоставляет использование глобальных систем распределения (GDS) в гостиничном бизнесе?	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.
6.	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.
7.	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 переqualификации 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.
8.	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.
9.	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.
10.	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.
11.	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.
12.	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.
13.	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.
14.	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.

15.	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
Шкала и критерии оценки (зачет с оценкой)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний; 4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.	1. Содержание материала не раскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.