

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбеков
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 13:07:37
Уникальный идентификатор:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f9ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и
гостеприимстве»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) в туризме: понятие и роль	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Зачёт (сем.1), Экзамен (сем.2)
2.	Системы управления гостиничным предприятием (PMS) и глобальные системы бронирования (GDS)		
3.	CRM-системы и работа с клиентской базой		
4.	Сайты, агрегаторы и онлайн-бронирование в туризме		
5.	Информационная безопасность и защита персональных данных клиентов		
6.	Электронный документооборот в туристской организации		
7.	Мобильные приложения и цифровые сервисы для гостей		
8.	Digital-маркетинг и продвижение туристских услуг		
9.	Системы revenue management и анализ больших данных		
10.	Цифровая трансформация предприятий туризма и гостеприимства		

ОПЦ.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Зачёт (сем.1)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Экзамен (сем.2)	Итоговая форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и
гостеприимстве»
Зачёт (сем.1)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ) в туризме?
 - а) совокупность технологий сбора, обработки, хранения и передачи информации, применяемых в туристской деятельности
 - б) технологии строительства гостиниц
 - в) технологии приготовления пищи
 - г) технологии пошива формы персонала
2. Какая система используется для управления бронированием и номерным фондом отеля?
 - а) PMS (Property Management System)
 - б) CAD-система для черчения
 - в) система видеомонтажа
 - г) система бухгалтерского учёта заработной платы без иных функций
3. Что понимается под GDS (глобальной дистрибутивной системой) в туризме?
 - а) система бронирования авиабилетов, отелей и других туристских услуг, используемая турагентствами
 - б) система видеонаблюдения
 - в) система кондиционирования воздуха
 - г) программа для редактирования изображений
4. Какая технология используется для онлайн-бронирования отелей клиентами напрямую через сайт?
 - а) система онлайн-бронирования (booking engine)
 - б) факсимильная связь
 - в) телеграф
 - г) почтовая открытка

5. Что понимается под CRM-системой в туристском бизнесе?

- а) система управления взаимоотношениями с клиентами, хранящая историю обращений и предпочтений
- б) система учёта топлива транспортных средств
- в) система видеомонтажа
- г) программа для создания музыки

6. Какая функция электронной почты наиболее часто используется в деловой переписке турфирмы?

- а) обмен официальными письмами и документами с клиентами и партнёрами
- б) прослушивание музыки
- в) просмотр видео
- г) редактирование фотографий

7. Что понимается под сайтом-агрегатором в сфере туризма (например, для сравнения цен на отели)?

- а) онлайн-платформа, собирающая предложения различных поставщиков услуг для сравнения
- б) программа для бухгалтерского учёта
- в) антивирусная программа
- г) текстовый редактор

8. Какая мера обеспечивает защиту персональных данных клиентов, хранящихся в информационных системах турфирмы?

- а) соблюдение требований законодательства о персональных данных и использование паролей доступа
- б) свободный доступ любых сотрудников к данным клиентов
- в) публикация данных клиентов в открытом доступе
- г) передача данных третьим лицам без согласия клиента

9. Что понимается под электронным документооборотом в туристской организации?

- а) обмен документами в электронном виде между сотрудниками и партнёрами
- б) исключительно бумажный документооборот
- в) устная передача информации без фиксации
- г) отсутствие какой-либо системы документооборота

10. Какая программа используется для расчётов и построения таблиц в бухгалтерии турфирмы?

- а) табличный процессор (например, Microsoft Excel)
- б) графический редактор
- в) программа для видеомонтажа
- г) программа для прослушивания музыки

11. Что понимается под сайтом туристской компании как маркетинговым инструментом?

- а) официальный интернет-ресурс, представляющий услуги компании и обеспечивающий взаимодействие с клиентами
- б) исключительно внутренний документ компании
- в) программа для бухгалтерского учёта
- г) антивирусная программа

12. Какая социальная сеть или мессенджер часто используется турфирмами для коммуникации с клиентами в РФ?

- а) WhatsApp, Telegram и аналогичные мессенджеры
- б) исключительно почтовые голуби
- в) телеграф
- г) факс как единственный канал связи

13. Что понимается под облачным хранилищем данных применительно к турфирме?

- а) удалённое хранение данных на серверах, доступное через сеть Интернет
- б) физический сейф в офисе
- в) бумажный архив документов
- г) внешний жёсткий диск без подключения к сети

14. Какая мера кибербезопасности важна при работе с онлайн-платежами клиентов?

- а) использование защищённого соединения (SSL/HTTPS) и сертифицированных платёжных систем
- б) передача данных карты клиента по незащищённому каналу
- в) хранение данных карты клиента в открытом текстовом файле
- г) отказ от использования какой-либо защиты при онлайн-оплате

15. Что понимается под виртуальным туром (3D-туром) как маркетинговым инструментом отеля?

- а) интерактивная демонстрация номеров и территории отеля в цифровом формате для потенциальных гостей
- б) реальная поездка гостя по территории отеля
- в) бумажный буклет с фотографиями
- г) видеозапись, доступная только сотрудникам

16. Какая программа используется для подготовки презентаций турпродукта клиентам?

- а) программа подготовки презентаций (например, Microsoft PowerPoint)
- б) антивирусная программа
- в) программа бухгалтерского учёта
- г) программа для монтажа звука

17. Что относится к функциям личного кабинета клиента на сайте турфирмы?

[illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и
гостеприимстве»
Экзамен (сем.2)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под интеграцией информационных систем предприятия гостеприимства (PMS, CRM, сайт бронирования)?

- а) объединение различных систем для обеспечения обмена данными в реальном времени
- б) использование каждой системы изолированно без обмена данными
- в) отказ от использования более чем одной системы
- г) полное дублирование данных вручную между системами

2. Какая технология используется для анализа больших объёмов данных о поведении клиентов туристской компании?

- а) технологии Big Data и бизнес-аналитики
- б) технология печати документов
- в) технология видеомонтажа
- г) технология аудиозаписи

3. Что понимается под системой revenue management (управления доходами) в гостиничном бизнесе?

- а) система динамического ценообразования на основе анализа спроса и загрузки номерного фонда
- б) система бухгалтерского учёта заработной платы
- в) система видеонаблюдения
- г) система пожарной сигнализации

4. Какая мера обеспечивает защиту информационной системы турфирмы от кибератак?

- а) использование антивирусного программного обеспечения, файрвола и регулярное обновление ПО
- б) отключение любой защиты для ускорения работы
- в) использование одного простого пароля для всех систем
- г) передача паролей коллегам без ограничений

5. Что понимается под API (программным интерфейсом приложения) применительно к системам бронирования?

- а) интерфейс, позволяющий различным информационным системам обмениваться данными автоматически
- б) название бухгалтерской программы
- в) вид антивируса
- г) формат текстового документа

6. Какая технология используется для персонализированных рекомендаций туров клиенту на основе истории его предпочтений?

- а) алгоритмы рекомендательных систем на основе анализа данных
- б) случайный выбор без анализа данных
- в) исключительно бумажная анкета без цифровой обработки
- г) отказ от анализа предпочтений клиента

7. Что относится к рискам использования информационных технологий в туристском бизнесе?

- а) утечка персональных данных клиентов, кибератаки, технические сбои систем
- б) отсутствие каких-либо рисков
- в) повышение затрат без каких-либо угроз безопасности
- г) снижение конкурентоспособности предприятия исключительно из-за использования технологий

8. Какая мера обеспечивает непрерывность работы информационных систем турфирмы при технических сбоях?

- а) резервное копирование данных и наличие резервных серверов/каналов связи
- б) отсутствие резервных копий данных
- в) полная зависимость от одного канала связи без резервирования
- г) отказ от использования информационных систем вовсе

9. Что понимается под электронной подписью в электронном документообороте турфирмы?

- а) аналог собственноручной подписи, используемый для придания юридической силы электронному документу
- б) изображение, вставленное в документ
- в) название файла документа
- г) цвет шрифта в документе

10. Какая система используется для автоматизации взаимодействия с поставщиками услуг (авиакомпаниями, отелями) в реальном времени?

- а) B2B-платформа (система автоматизированного взаимодействия с партнёрами)
- б) факсимильная связь как единственный канал
- в) почтовая переписка как единственный способ взаимодействия

г) устные договорённости без документального оформления

11. Что относится к показателям эффективности digital-маркетинга турфирмы?

- а) конверсия сайта, стоимость привлечения клиента (CAC), показатель отказов
- б) исключительно количество сотрудников отдела маркетинга
- в) площадь офиса компании
- г) цвет логотипа компании

12. Какая мера соблюдения законодательства о персональных данных обязательна при сборе данных клиентов через сайт?

- а) получение согласия субъекта персональных данных на обработку и публикация политики обработки данных
- б) сбор данных без какого-либо согласия
- в) публикация собранных данных в открытом доступе
- г) передача данных третьим лицам без согласия субъекта

13. Что понимается под мобильным приложением отеля как каналом обслуживания гостей?

- а) приложение, позволяющее гостю бронировать услуги, регистрироваться и управлять пребыванием удалённо
- б) исключительно рекламный баннер без функционала
- в) бумажная брошюра
- г) факсимильный аппарат

14. Какая технология лежит в основе системы онлайн-регистрации гостей (self check-in)?

- а) интеграция сайта/приложения с системой управления отелем (PMS) и электронными замками
- б) исключительно ручная регистрация администратором
- в) отказ от использования цифровых технологий при заселении
- г) регистрация исключительно по телефону

15. Что относится к преимуществам использования электронных путеводителей и аудиогидов в туризме?

- а) удобство и доступность информации для туриста в любое время без участия экскурсовода
- б) полный отказ от предоставления информации туристам
- в) увеличение стоимости услуги без дополнительной ценности
- г) снижение качества экскурсионного обслуживания

16. Какая мера обеспечивает соответствие сайта турфирмы требованиям законодательства о защите прав потребителей?

- а) размещение полной и достоверной информации об услугах, ценах и условиях договора
- б) размещение недостоверной информации о турах
- в) сокрытие условий договора от потребителя

г) отсутствие какой-либо информации об услугах на сайте

17. Что понимается под цифровой трансформацией предприятия туризма и гостеприимства?

- а) процесс внедрения цифровых технологий во все аспекты деятельности предприятия для повышения эффективности
- б) отказ от использования любых технологий
- в) частичное использование бумажного документооборота без изменений в процессах
- г) снижение качества обслуживания клиентов

18. Какая технология используется для видеонаблюдения и обеспечения безопасности в гостиничном комплексе?

- а) системы видеонаблюдения (CCTV) с записью и хранением данных
- б) исключительно устное наблюдение охранника без технических средств
- в) отказ от каких-либо мер безопасности
- г) использование факсимильной связи для охраны

19. Что относится к функциям автоматизированной системы учёта в гостиничном комплексе (помимо бронирования)?

- а) учёт расходов номерного фонда, формирование отчётности, управление тарифами
б) исключительно развлекательная функция
в) редактирование музыкальных файлов
г) монтаж видеороликов

20. Какая итоговая цель внедрения информационно-коммуникационных технологий в управление предприятием туризма и гостеприимства?

- а) повышение конкурентоспособности, эффективности управления и качества обслуживания клиентов
- б) увеличение бюрократической нагрузки без практической пользы
- в) снижение прозрачности деятельности предприятия
- г) отказ от развития и модернизации предприятия

Критерии оценивания (Экзамен (сем.2)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Ключи к тесту (Экзамен (сем.2))

[illegible]

[illegible]