

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 _____ 2025 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Информационные технологии в управлении предприятием индустрии гостеприимства и
общественного питания

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-6. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-6.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля:

Вопрос 1. Информационная система управления - ...

1. совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений;
2. сложная компьютерная сеть;
3. набор специальных математических и экономических методов;
4. банк данных;
5. нет правильного ответа.

Вопрос 2. Информационная система управления должна решать текущие задачи.

1. стратегического планирования;
2. тактического планирования;
3. бухгалтерского учета;
4. оперативного управления фирмой;
5. все вышеперечисленное.

Вопрос 3. Информационные системы управления позволяют:

1. повышать степень обоснованности принимаемых решений за счет оперативного сбора, передачи и обработки информации;
2. обеспечивать своевременность принятия решений по управлению организацией в условиях рыночной экономики;
3. добиваться роста эффективности управления за счет своевременного представления необходимой информации руководителям всех уровней управления из единого информационного фонда;
4. согласовывать решения, принимаемые на различных уровнях управления и в разных структурных подразделениях; за счет информированности управленческого персонала о текущем состоянии;
5. все вышеперечисленное.

Вопрос 4. ИС управления технологическими процессами.

1. предназначены для решения информационных задач управления административно-территориальными объектами, расположенными на конкретной территории;

2. функционируют в органах местного самоуправления для информационного обслуживания специалистов и обеспечения обработки экономических, социальных и хозяйственных прогнозов, местных бюджетов, контроля и регулирования деятельности всех звеньев социально-экономических областей города, административного района;
3. предназначены для автоматизации различных технологических процессов (гибкие технологические процессы, энергетика и т. д.);
4. представляют собой многоуровневые, иерархические системы, которые сочетают в себе ИС управления технологическими процессами и ИС управления предприятиями;
5. все ответы верны.

Вопрос 5. Интегрированные ИС ...

1. предназначены для автоматизации всех функций управления фирмой и охватывают весь цикл функционирования экономического объекта: начиная от научно-исследовательских работ, проектирования, изготовления, выпуска и сбыта продукции до анализа эксплуатации изделия;
2. используются для автоматизации всех функций управления фирмой или корпорацией, имеющей территориальную разобщенность между подразделениями, филиалами, отделениями, офисами и т. д.;
3. обеспечивают решение научно-исследовательских задач на базе экономико-математических методов и моделей;
4. используются для подготовки специалистов в системе образования, при переподготовке и повышении квалификации работников различных отраслей экономики;
5. все ответы верны.

Вопрос 6. Корпоративные ИС.

1. предназначены для автоматизации всех функций управления фирмой и охватывают весь цикл функционирования экономического объекта: начиная от научно-исследовательских работ, проектирования, изготовления, выпуска и сбыта продукции до анализа эксплуатации изделия;
2. используются для автоматизации всех функций управления фирмой или корпорацией, имеющей территориальную разобщенность между подразделениями, филиалами, отделениями, офисами и т. д.;
3. обеспечивают решение научно-исследовательских задач на базе экономико-математических методов и моделей;
4. используются для подготовки специалистов в системе образования, при переподготовке и повышении квалификации работников различных отраслей экономики;
5. все ответы верны.

Вопрос 7. Виртуальное предприятие:

1. сетевое объединение на основе электронных средств связи нескольких традиционных предприятий, специализирующихся в различных областях деятельности;
2. иерархическое объединение различных предприятий;
3. не существующее предприятие.

Вопрос 8. Набор элементарных операций информационного процесса состоит из (укажите в правильном порядке):

1. сбор, преобразование информации, ввод в компьютер;
2. передача информации;
3. хранение и обработка информации;
4. интерпретация результатов обработки информации;
5. предоставление информации пользователю.

Вопрос 9. Основные принципы работы новой информационной технологии:

1. интерактивный режим работы с пользователем;
2. интегрированность с другими программами;
3. взаимосвязь пользователя с компьютером;
4. гибкость процессов изменения данных и постановок задач;
5. использование поддержки экспертов.

Вопрос 10. Классификация информационных технологий (ИТ) по способу применения средств и методов обработки данных включает:

1. базовую ИТ;
2. общую ИТ;
3. конкретную ИТ;
4. специальную ИТ;
5. глобальную ИТ.

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2.

1. Какой класс ИТ оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта:

- а) локальные системы автоматизации гостиничных комплексов;
- б) мультимедийные системы;
- в) сеть Internet;
- г) глобальные распределительные системы.

2. Когда появились первые АСУ гостиницами:

- а) в 60-х гг. XX века;
- б) в 70-х гг. XX века;
- в) в 80-х гг. XX века;
- г) в 90-х гг. XX века.

3. Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия:

- а) 4;
- б) 5;
- в) 6;
- г) 8.

4. Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия:

- а) от количества клиентов;
- б) от оборота предприятия;
- в) от количества сотрудников;
- г) от объема предприятия.

5. Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации -

- а) СЭД;
- б) АСУ;
- в) CRM;
- г) GDS.

6. Найдите соответствия

1. СЭД;
2. АСУ;

3. GDS;

- а) «Эдельвейс», «Fidelio»;
- б) «Amadeus», «Sabre»;
- в) «Евфрат», «Сирена»;
- г) «Само-Турагент», «Эдельвейс»;
- д) «DIRECTUM», «Евфрат».

7. Авторизация официанта в начале работы с «фронт-офисной» системой происходит ... •

- а) в результате ввода пароля входа в Windows;
- б) автоматически;
- в) в результате считывания личной магнитной карточки;
- г) в результате ввода специального пароля;
- д) в результате считывания личной магнитной карточки или ввода специального пароля.

8. Выделите такие основные части любой системы автоматизации предприятия питания, как

- а) «фронт-офис» и «бэк-офис»;
- б) учетная часть и кассовая часть;
- в) управленческий учет и бухгалтерский учет;
- г) планирование и бюджетирование.

9. Если при выборе системы автоматизации возникли противоречивые требования, когда бухгалтер хочет программу на платформе «1С: Предприятие», а управляющий - «RКеерег», то вам рекомендуется ...

- а) уговорить бухгалтера;
- б) уговорить управляющего;
- в) попросить бухгалтера и управляющего выбрать систему самостоятельно;
- г) установить «1С: Общепит» и Rкеерег в связке, указав на ограничения данной схемы автоматизации.

10. У кого из российских разработчиков есть собственный Chanel Manager

- а) TravelLine;
- б) Bnovo;
- в) Libra Hospitality.

11. Какие модели являются POS-терминалами:

- а) YARUS C2100;
- б) MSPOS-K;
- в) Эвотор Плюс ФН;
- г) Пионер 114Ф.

12. Что важно учесть при выборе сканера штриховых кодов:

- а) скорость считывания;
- б) ширину полосы кода;
- в) классификацию точки питания;
- г) объем хранения данных.

13. Поселение гостя происходит в системе:

- а) Rate Shopper;
- б) Chanel Manager;
- в) АСУ;
- г) CRM.

14. Функции интерактивного телевидения:

- а) заказ рум-сервис;
- б) заказ доп. уборки;
- в) просмотр платных каналов;
- г) приветствие гостя на экране.

15. Frontdesk24 - это:

- а) облачная система;
- б) стационарная система;
- в) система для сетевых отелей;
- г) система учета рабочего времени.

16. IC-Отель это АСУ:

- а) облачная;
- б) десктоп;
- в) мобильная.

17. В каких АСУ есть возможность бронировать койко/места для хостелов

- а) Frontdesk24;
- б) Vnovo;
- в) Интеллектстайл.

18. АСУ SimpleOrder рассчитана на:

- а) сетевые отели;
- б) независимые отели от 100 номеров;
- в) хостелы;
- г) малые отели.

19. Функция управления доходами позволяет:

- а) контролировать дебиторскую задолженность;
- б) контролировать отзывы;
- в) контролировать спрос на рынке;
- г) контролировать теплые лиды.

20. Какие бизнес-процессы в сети нуждаются в автоматизации:

- а) подбор персонала;
- б) работа с поставщиками;
- в) контроль деятельности на расстоянии;
- г) рекламные кампании.

19. Функциональные возможности базового модуля включают:

- а) бронирование столиков в ресторане;
- б) управление доходами;
- в) ночной аудит;
- г) система безопасности.

20. Функции системы телефонного сервиса:

- а) открытие телефонной линии;
- б) подключение к сети интернет;
- в) автоматическое начисление счета за рум-сервис;
- г) автоматическое начисление за телефонные переговоры;
- д) смена статуса номера.

21.Создание профайла Гостя происходит:

- а) в АСУ;
- б) на ККМ;
- в) в Rate Shopper;
- г) в Chanel Manager.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое может набрать студент - 8 баллов, при этом условии задание выполнено на 100%. Баллы распределяются пропорционально выполненному количеству заданий:

100% правильных ответов - 8 баллов.

X% правильных ответов - У баллов.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы докладов:

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Fidelio. Основные возможности и технология работы.
2. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием OPERA Enterprise Solution. Основные возможности и технология работы.
3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Контур-Отель. Основные возможности и технология работы.
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Эдельвейс. Основные возможности и технология работы.
5. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Shelter. Основные возможности и технология работы.
6. Автоматизированная система управления ресторанным предприятием Micros. Основные возможности и технология работы.
7. Автоматизированная система управления ресторанным предприятием R-keeper. Основные возможности и технология работы.
8. Программное и аппаратное обеспечение ресторанный системы.
9. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса.
10. Зарубежные программные продукты для ресторанного бизнеса.
11. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
12. Мультимедийные справочники и каталоги в гостиничном бизнесе.

Критерии оценки:

Требования к написанию доклада.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

– «Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

– «Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

– «Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для зачета:

1. Информационные технологии и интересы индустрии гостеприимства и общественного питания.
2. Роль информационных технологий в жизнедеятельности предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
3. Информационные технологии как элемент стратегии развития предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
4. Управленческие воздействия на потоковые процессы в индустрии гостеприимства и общественного питания.
5. Создание системы управления предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
6. Автоматизация, как форма совершенствования бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
7. Документирование и измерение бизнес-процессов как шаг к автоматизации предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
8. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Общие характеристики.
9. 1С: Отель - отраслевое решение для повышения эффективности работы гостиниц любого формата.
10. Зарубежные автоматизированные системы управления гостиницами.
11. Отечественные системы автоматизации управления гостиницами интегрируемые с 1С.

12. Установка, настройка, конфигурирование и работа с основными модулями управления номерным фондом, ночного аудита.
13. Общие характеристики систем автоматизации процесса обслуживания в гостиничном бизнесе.
14. Комплексная автоматизация гостиниц и их взаимодействие с внешним оборудованием или автоматизированными системами.
15. Зелёные инициативы в гостиничном бизнесе, как результат автоматизации.
16. Умный дом - энергоэффективный отель.
17. Технические устройства для автоматизации деятельности службы приема и размещения.
18. Автоматизации работы технологических вспомогательных структурных подразделений.
19. Телекоммуникационные системы гостиничных предприятий.
20. Основы автоматизации процесса обеспечения безопасности: системы охранной сигнализации.
21. Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Кеерет», «IikoChain», «1С-Рарус», «Х-КАФЕ», «MICROS 3700» и др.
22. Сравнительная характеристика российских и международных систем, используемых для автоматизации предприятий питания.
23. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре.
24. Инновационные технологии в зале ресторана (электронное меню, мобильные терминалы, виртуальная карта гостя, интеллектуальная система видеонаблюдения и др.).
25. Электронные сервисы бронирования и мобильные приложения в ресторанном бизнесе
26. Инновационные информационные технологии кухни.

Критерии оценки:

– «Зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень. Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

– «Зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень. Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

– «Незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован. Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.