

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.04.2025 17:51:39
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОПЦ.04 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Процесс изучения дисциплины ОПЦ.04 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>

	<p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе цифровые средства</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; рассматривать любую ситуацию (от работы в отеле до развития курорта) в широком контексте: историческом, экономическом, социальном, технологическом.</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; ключевые исторические этапы туризма (от паломничества и «гран-туров» к массовому пакетному и современному индивидуализированному туризму); модели организации гостиничного бизнеса; структура и специфика туристско-рекреационного потенциала региона; сильные и слабые стороны России как туристской дестинации на мировом и внутреннем рынке;</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Компетенция: ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Знания:

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

1. Автоматизированная информационная система (АИС) – это:

а) Система, полностью заменяющая человека в процессах управления.

б) Система, выполняющая хранение, обработку и выдачу информации с участием человека.

в) Любая компьютерная программа.

г) Искусственный интеллект.

2. Основными компонентами (подсистемами) АИС являются:

а) Аппаратное обеспечение, программное обеспечение, информационное обеспечение, персонал.

б) Процессор, монитор, клавиатура, мышь.

в) База данных, операционная система, офисный пакет.

г) Сеть, сервер, рабочие станции.

3. Информационное обеспечение АИС включает:

а) Систему классификаторов, базы данных, формы документов.

б) Мониторы и принтеры.

в) Операционную систему Windows.

г) Сотрудников отдела ИТ.

4. К какому типу программного обеспечения АИС относятся драйверы устройств и операционная система?

а) Прикладное ПО.

б) Системное ПО.

в) Инструментальное ПО.

г) Информационное ПО.

5. Ключевая цель создания АИС в организации – это:

а) Полная автоматизация всех бизнес-процессов.

б) Повышение эффективности процессов за счет информационной поддержки принятия решений.

в) Сокращение числа сотрудников.

г) Установка современного компьютерного оборудования.

6. Структура АИС «файл-сервер» характеризуется тем, что:

- а) Вся обработка данных происходит на сервере.
- б) Файлы с данными хранятся на сервере, а их обработка – на рабочих станциях.**
- в) Каждая рабочая станция имеет независимую базу данных.
- г) Данные не хранятся централизованно.

7. Структура АИС «клиент-сервер» (двухзвенная) подразумевает, что:

- а) Сервер только хранит данные, а вся логика приложения выполняется на клиенте.
- б) Сервер выполняет как хранение данных, так и бизнес-логику.**
- в) Не существует отдельного сервера баз данных.
- г) Клиенты не обращаются к серверу напрямую.

8. Трехзвенная архитектура «клиент-сервер» добавляет промежуточное звено – сервер приложений. Какое преимущество это дает?

- а) Снижение нагрузки на клиентские рабочие станции и централизованное управление бизнес-логикой.**
- б) Упрощение настройки клиентского ПО.
- в) Полный отказ от сервера баз данных.
- г) Увеличение скорости работы локальной сети.

Умения:

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

1. Вам необходимо быстро оценить **общую тональность отзывов об отеле за последний месяц** на TripAdvisor и Островок.ру, чтобы доложить руководству. Какой современный инструмент будет наиболее эффективен для первичного анализа?

- а) Вручную прочитать все отзывы и сделать субъективный вывод.
- б) Использовать сервис мониторинга репутации (Reputation Management), например, ReviewPro, TrustYou, которые автоматически анализируют Sentiment Analysis (тональность).**
- в) Создать опрос в Instagram Stories для своих подписчиков.
- г) Запросить у ОТА детальный финансовый отчет.

2. Соотнесите задачу профессиональной деятельности (1-4) с современным средством поиска или анализа информации (а-д), которое оптимально для ее решения.

Задачи:

1. Найти актуальные научные статьи и исследования о влиянии дизайна лобби на восприятие бренда отеля.
2. Проанализировать, какие ключевые слова (поисковые запросы) чаще всего приводят потенциальных гостей на сайт отеля из органического поиска Google.
3. Определить демографический портрет и интересы аудитории, которая взаимодействует со страницей отеля в Facebook.
4. Сравнить динамику средних цен (ADR) на номера своего отеля и трех ключевых конкурентов за последние 90 дней.

Средства:

- а) Google Analytics (раздел «Acquisition» > «Organic Search») и Google Search Console.
- б) Встроенная аналитика Facebook Business Suite (Insights) или аналогичные инструменты в Meta Business Manager.
- в) Академические поисковые системы: Google Scholar, Crossref, ResearchGate.
- г) Специализированные конкурентные анализаторы: OTA Insight, TravelClick Demand 360, самостоятельный парсинг данных с OTA.

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-б, 4-г.

3. Верны ли утверждения:

- а) Click-Through Rate (CTR — кликабельность) в email-рассылке отеля, равный 25%, означает, что 25% получателей совершили бронирование.
- б) Если в отчете Google Analytics виден высокий показатель отказов (Bounce Rate) на странице с описанием конференц-залов, это может сигнализировать о нерелевантности страницы для запросов пользователей или ее плохой UX/дизайне.
- в) Инструмент Google Trends можно использовать для проверки сезонности поискового интереса к курорту, где расположен отель, и корректировки маркетингового календаря.

Правильный ответ: а-неверно, б-верно, в-верно.

4. Что из перечисленного является **ключевым коммерческим преимуществом** OTA (например, Ostrovok) для конечного гостя?

- а) **Гарантия самой низкой цены на рынке и широкий выбор вариантов в одном месте.**
- б) Возможность лично познакомиться с менеджером отеля.
- в) Отсутствие необходимости предоплаты при любом бронировании.
- г) Получение подробной финансовой отчетности отеля.

5. Какие из перечисленных функций обеспечивает Система управления каналами продаж (Channel Manager) при интеграции с OTA? (Выберите все верные)

- а) **Автоматическую синхронизацию цен и наличия номеров (квот) на всех подключенных платформах в реальном времени.**
- б) Гарантированное размещение отеля на первых позициях в поисковой выдаче OTA.
- в) Автоматическую отправку персональных приветственных писем гостям от имени отеля.
- г) **Защиту от двойных продаж (overbooking) одного и того же номера через разные каналы.**
- д) Сбор и агрегацию отзывов гостей с разных OTA в одну панель.

6. Соотнесите термин, используемый в работе с OTA (1-4), с его корректным определением (а-д).

Термины:

1. Партнерский кабинет (Extranet).
2. Комиссионная модель (Commission Model).
3. Генеральный тариф (Base Rate / BAR).
4. Гостевые отзывы (Reviews).

Определения:

- а) Веб-интерфейс, через который отель управляет своим профилем, ценами, квотами и отвечает на отзывы на платформе OTA.
- б) Основная, самая низкая публичная цена номера, от которой рассчитываются все остальные тарифы и скидки.

в) Модель расчета, при которой отель платит ОТА процент от стоимости бронирования после заезда гостя.

г) Публичные оценки и комментарии гостей, оказавшие сильнейшее влияние на конверсию и репутацию отеля на платформе.

Правильный ответ: 1-а, 2-в, 3-б, 4-г.

7. Оцените утверждения о работе с онлайн-турагентами:

а) Отель **обязан** предоставлять ОТА самые низкие цены по закону о защите прав потребителей

б) **Цель отеля** — не полный отказ от ОТА, а разумное управление их долей в общем объеме продаж для минимизации комиссионных расходов.

в) Если гость, забронировавший номер через ОТА, при заезде требует изменить условия или получить скидку, администратор должен сразу изменить бронь в PMS, не уведомляя ОТА.

Правильный ответ: а-неверно, б-верно, в-неверно.

8. Установите соответствие между типом анимации и ее рекомендуемым применением:

Тип анимации	Применение
1. Вход (Появление)	А) Последовательное появление элементов списка для управления вниманием аудитории.
2. Выделение	Б) Подчеркивание ключевого слова или объекта на слайде (например, пульсация).
3. Выход (Исчезновение)	В) Плавное удаление объекта, чтобы освободить место для нового.
4. Пути перемещения	Г) Наглядная демонстрация процесса, движения или связи между объектами

Правильный ответ: 1- а, 2- б, 3-в, 4-г

9. Звуковое сопровождение в презентации уместно использовать:

а) Всегда, так как это делает презентацию современной.

б) Только в виде фоновой музыки на протяжении всего выступления.

в) **Дозированно: для акцента в начале/конце, при демонстрации видео или для имитации звуковых эффектов, напрямую связанных с контентом.**

г) Никогда, это отвлекает.

10. В презентации о новом продукте на слайде с его изображением используется анимация «Выцветание» для текстового блока с описанием.

Вопрос: Какая главная ошибка, скорее всего, допущена в использовании этой анимации?

а) Анимация «Выцветание» слишком простая.

б) **Текст появляется после того, как докладчик уже начал его комментировать, или исчезает, пока аудитория еще читает.**

в) Нужно было использовать звук «Листание».

г) Для текста нельзя использовать анимацию.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Умения:

определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. Какие действия можно выполнять со счетом в брони (возможно несколько вариантов ответа)?

- а) Создать отдельный счет для доп. услуг**
- б) Объединять несколько счетов в один
- в) Переводить счет в раздел «Международные настройки»
- г) Разделять счет на несколько разных**
- д) Скачивать счет и редактировать вручную

2. Для чего нужно уведомление «Незавершенное бронирование для гостя» в модуле «Маркетинг»?

- а) Отель получает уведомление, когда гость не завершил бронирование. Отель может самостоятельно связаться с гостем и забронировать ему номер напрямую**
- б) С помощью этого уведомления отель получает отзыв о процессе бронирования
- в) С помощью этого уведомления гость понимает, что в отеле больше нет свободных номеров.
- г) Отель получает уведомление, что гость не завершил бронирование, и номер теперь не доступен для бронирования другим гостям. Сотрудник отеля должен изменить настройки доступности в личном кабинете отеля.

3. Если в «Доступности номеров» в строке Доступность по умолчанию указано везде 0, то (возможно несколько вариантов ответа):

- а) Гости не смогут забронировать номер через сайта отеля**
- б) Забронировать номер в отеле нельзя
- в) Забронировать номер в отеле можно только связавшись с сотрудником отеля**
- г) Забронировать номер в отеле можно только через OTA

4. Если в подразделе «Доступность номеров» в колонке «Продается онлайн» указано 10, а в колонке «Брони» - 6, то в сколько номеров можно забронировать онлайн?

- а) 6
- б) 10
- в) 4**
- г) 16

7. Возможно ли создать наследуемый тариф со скидкой?

- а) Возможно.
- б) Невозможно.**

5. Отметьте обязательные настройки, которые нужно сделать, чтобы в шахматке можно было создавать бронирование (возможно несколько вариантов ответа):

- а) Отметить в тарифе источник «Бронирование из шахматке»**
- б) Добавить цены в тарифы**

- в) Выставить "Closed" в тарифе для шахматке
- г) **Добавить безналичный способ оплаты или оплата на месте**

6. Правила аннуляции, настроенные в Travelline и привязанные к тарифу, применяются к бронированиям:

- а) **С модуля бронирования на сайте, VK, Facebook; сделанным в booking.com; сделанным вручную в WebPMS**
- б) С модуля бронирования на сайте, сделанным вручную в WebPMS
- в) Сделанным вручную WebPMS; сделанным в booking.com
- г) Сделанным вручную WebPMS

7. Можно ли запустить обновление цен конкурентов в Rate Shopper принудительно, не дожидаясь времени вбора цен?

- а) **Да, в разделе «Рабочий стол» есть кнопка «Обновить сейчас». Принудительный сбор цен можно запускать 1 раз в день**
- б) Да, в разделе «Рабочий стол» есть кнопка «Обновить сейчас». Принудительный сбор цен можно запускать неограниченное количество раз
- в) Нет, возможности запустить принудительный сбор цен нет.
- г) Да, в разделе «Рабочий стол» есть кнопка «Обновить сейчас». Принудительный сбор цен можно запускать 3 раза в день

8. Может ли сотрудник отеля отменить бронирование в личном кабинете, сделанное через сайт?

- а) Нет, онлайн брони отменяются только гостем
- б) **Да, в разделе отчеты - отчеты по броням**
- в) Можно, но только после согласования с отелем.
- г) Да, только через сутки после того, как гость не заселился.

9. Где отображается цена со скидкой, настроенная в разделе «Скидки»?

- а) На сайте в модуле бронирования
- б) **На сайте в модуле бронирования, в каналах продаж и в бронях, созданных вручную в WebPMS**
- в) На сайте в модуле бронирования и в бронях, созданных вручную в WebPMS
- г) На сайте, в модуле бронирования и в некоторых каналах продаж

10. Можно ли добавить видео на сайт, созданный на конструкторе?

- а) Нет.
- б) Можно, но видео должно быть опубликовано на YouTube.
- в) Да, можно загрузить любое видео в формате mp4.
- г) **Да, можно. Видео должно быть не более 200 Мб.**

Знания:

номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе цифровые средства

1. Какие типы отчетов существуют в WebPMS (возможно несколько вариантов ответа)?

- а) **Статистические отчеты**

б) Ежедневные реестры операций

в) Сверка броней

г) Отчеты общего назначения

2. TL:Channel Manager. Какую возможность дает данный инструмент?

а) Продавать номера онлайн.

б) Продавать номера через онлайн каналы бронирования (OTA).

в) Создавать наследуемые тарифы в TravelLine.

г) Создавать ссылку на оплату в Viber или по смс

3. Что такое Rate Mix?

а) Динамический тариф, который складывается из уровней цен

б) Комбинированный тариф, который предлагает гостю самые выгодные цены на каждый день проживания

в) Комбинированный тариф, который складывается из уровней цен

г) Динамический тариф, который предлагает гостю самые выгодные цены на каждый день проживания

4. TL:Channel Manager. Чтобы увидеть новый тариф, который отель создал в канале продаж, нужно:

а) Пересинхронизировать данные в настройке канала

б) Сделать принудительную выгрузку в настройке канала

в) Нажать "Получить номера и тарифы канала" на странице сопоставлений

г) Активизировать тариф в TravelLine и сделать принудительную выгрузку из TravelLine

5. Возможна ли интеграция Travelline и АСУ OPERA?

а) Да

б) Нет

в) Только для версии OPERA 2.0

6. Отметьте способы создания брони в WebPMS (возможно несколько вариантов ответа).

а) Кнопка «Создать бронь» над шахматкой броней

б) Кнопка «Создать бронь» в разделе «Номерной фонд»

в) Кнопка «Создать бронь» в разделе «Отчеты», подраздел «Отчет по броням»

г) Протяжкой курсора в шахматке броней

7. Можно ли разделить фото на разные группы, например, фото спа-комплекса, фото территории, фото отдельных корпусов?

а) Да, такая функция имеется.

б) Нет, такой функции нет.

8. Можно ли в TL: Express выбирать цвета и шрифты для вашего сайта?

а) Можно.

б) Нельзя.

9. Можно перевести сайт TL:Express на разные языки?

- а) Нет, TL:Express доступен только на русском языке.
- б) Да, но только если в личном кабинете основной языке установлен английский
- в) Да, доступен перевод более чем на 30 языковых версий.**

10. Какие возможности есть у сайта на базе TL:Express (один вариант ответа)?

- а) Встроенный модуль онлайн-бронирования.
- б) Версии сайта на разных языках.
- в) Интеграция со сторонними сервисами
- г) Все варианты верны.**

Компетенция: ОК-3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; ключевые исторические этапы туризма (от паломничества и «гран-туров» к массовому пакетному и современному индивидуализированному туризму); модели организации гостиничного бизнеса; структура и специфика туристско-рекреационного потенциала региона; сильные и слабые стороны России как туристской дестинации на мировом и внутреннем рынке;

1. К прикладным программам класса "текстовый редактор" относятся (Выберите несколько вариантов):

- а) Microsoft Word
- б) Adobe Photoshop
- в) Блокнот (Notepad)**
- г) Microsoft Excel
- д) LibreOffice Writer

2. Установите соответствие между форматом файла и его описанием:

1).DOCX	а) Простой текстовый формат без форматирования
2).RTF	б) Современный структурированный формат документов Microsoft Office на основе XML.
3).TXT	в) Формат, предназначенный для обмена документами между различными текстовыми редакторами с сохранением базового форматирования.
4).ODT	г) Открытый формат документов, используемый в пакетах типа LibreOffice/OpenOffice.

Правильный ответ: 1-б; 2-в; 3-а; 4-г

3. Колонтитул — это:

- а) Заголовок столбца в таблице.
- б) Сноска внизу страницы, поясняющая термин.
- в) Область в верхнем или нижнем поле страницы, где размещается повторяющаяся информация (номер страницы, название документа, дата).**
- г) Специальный символ для оформления списков.

4. Для чего используется функция "Буквица" (Drop Cap)? (Выберите несколько вариантов)

а) Для выделения первого абзаца в главе.

б) Для создания художественного оформления первой буквы абзаца увеличенного размера.

в) Для автоматической нумерации глав.

г) Для привлечения внимания читателя к началу текста.

5. Расположите шаги по созданию автоматического оглавления в документе в правильном порядке:

а) Разместить курсор в месте, где должно быть оглавление.

б) Присвоить заголовкам в тексте соответствующие стили (Заголовок 1, Заголовок 2 и т.д.).

в) На вкладке «Ссылки» выбрать команду «Оглавление» и выбрать один из автособираемых шаблонов.

г) Отформатировать текст документа.

Правильный ответ: г → б → а → в

6. Главное преимущество использования Стилей при форматировании длинного документа заключается в том, что:

а) Это позволяет использовать больше цветов.

б) Это ускоряет процесс форматирования и обеспечивает единообразие оформления; изменение стиля автоматически меняет формат всех элементов, к которым он применен.

в) Документы со стилями невозможно редактировать.

г) Стили автоматически исправляют грамматические ошибки.

7. Какие действия можно выполнять с таблицей, вставленной в текстовый документ (Выберите несколько вариантов)?

а) Объединять и разделять ячейки.

б) Сортировать данные по столбцам.

в) Применять к ячейкам различные стили границ и заливки.

г) Выполнять сложные финансовые расчеты с помощью формул, как в Excel.

8. Что такое "водяной знак" (watermark) в документе и для каких целей его применяют? Как его можно добавить в современном текстовом редакторе (опишите общий путь в меню)?

Правильный ответ: то полупрозрачное изображение или текст (например, "ЧЕРНОВИК", "ОБРАЗЕЦ", логотип), расположенное на заднем плане страницы документа.

9. Процесс "Слияние документов" (Mail Merge) используется для:

а) Сравнения двух версий одного документа.

б) Автоматического создания набора документов (писем, наклеек) путем объединения основного документа с источником данных (списком адресатов).

в) Объединения текста из нескольких файлов в один без какого-либо форматирования.

г) Восстановления поврежденных файлов.

10. К издательским возможностям современных текстовых редакторов можно отнести (Выберите несколько вариантов):

а) Работу с типографскими шрифтами и кернингом.

б) Поддержку многоуровневых списков и сносок.

- в) Вёрстку многостраничных документов с разрывами раздела, разными колонтитулами для четных и нечетных страниц.
- г) Цветоделение и подготовку макета к профессиональной печати в типографии.
- д) Создание интерактивных элементов PDF-форм.

Умения:

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; рассматривать любую ситуацию (от работы в отеле до развития курорта) в широком контексте: историческом, экономическом, социальном, технологическом.

1. Гость просит вас найти и распечатать для него квитанцию (счет-фактуру) за его предыдущее проживание месяц назад. Вы уверены, что он останавливался у вас. Ваш первый и правильный шаг:

- а) Сказать, что это невозможно, данные удаляются через 2 недели.
- б) Попросить гостя назвать номер бронирования и немедленно начать поиск в архиве бумажных документов.
- в) **Попросить гостя назвать ФИО и даты предыдущего проживания, после чего найти его профиль в системе PMS (Property Management System) и распечатать копию счета из истории.**
- г) Посоветовать гостю самому найти письмо с подтверждением брони в своем email.

2. Соотнесите запрос гостя (1-4) с наиболее надежным и профессиональным источником информации для администратора (а-д).

Запросы гостя:

- 1. «Где можно недорого и вкусно поужинать местной кухней в 10 минутах ходьбы от отеля?»
- 2. «Мне нужно срочно купить билет на сегодняшний вечерний поезд «Сапсан» в Санкт-Петербург. Есть ли места?»
- 3. «Можете узнать, работает ли завтра музей Фаберже и со сколько до сколько?»
- 4. «Я потерял загранпаспорт. Каковы мои действия и куда обращаться?»

Источники информации:

- а) Официальное, постоянно обновляемое **досье консьержа** (Concierge Database/Book) с проверенными ресторанами, картами, контактами.
- б) Официальный сайт РЖД или мобильное приложение, интегрированное с системой продажи билетов.
- в) Сайт или официальная страница музея в соцсетях (VK) как первоисточник. Телефонный звонок для уточнения.
- г) Стандартная памятка (инструкция) отеля на случай потери документов, согласованная с местным УВМ (Управлением по вопросам миграции) или консульством.

Правильный ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г.

3. Верны ли утверждения:

- а) При заказе для гостя авиабилета через онлайн-агентство администратор должен попросить у гостя данные карты и CVV-код для оплаты.
- б) Прежде чем рекомендовать гостю частного гида или экскурсионную фирму, администратор **обязан** лично проверить наличие у них лицензии/страховки и согласовать список с менеджером.
- в) Если гость просит найти расписание автобуса до аэропорта, достаточно дать ему общую ссылку на сайт городского транспорта.

Правильный ответ: а-неверно, б-верно, в-неверно.

4. Какой из перечисленных методов относится к организационному уровню защиты информации?

- а) Установка межсетевого экрана (файрвола).
- б) Регулярное обучение сотрудников правилам цифровой гигиены.**
- в) Шифрование жесткого диска средствами BitLocker.
- г) Использование аппаратного ключа (токена) для входа в систему.

5. Полное шифрование жесткого диска (например, с помощью BitLocker или VeraCrypt) эффективно защищает данные в первую очередь:

- а) От сетевых атак и фишинга.
- б) От физической кражи компьютера или носителя.**
- в) От уязвимостей в операционной системе.
- г) От DDoS-атак.

6. Что такое "электронная подпись" (ЭП) и какую цель информационной безопасности она в основном обеспечивает?

- а) Это графическая подпись пользователя, вводимая с помощью мыши; обеспечивает доступность.
- б) Это специальный файл, подтверждающий авторство и неизменность электронного документа; обеспечивает целостность и неотрекаемость.**
- в) Это сложный пароль для подписи исходящих писем; обеспечивает конфиденциальность.
- г) Это аппаратный ключ для шифрования трафика; обеспечивает все цели.

7. Установите соответствие между этапом подготовки презентации и его содержанием:

Этап подготовки	Содержание
1. Планирование	а) Добавление переходов, анимации, настройка времени.
2. Создание содержания	б) Определение цели, аудитории, ключевого сообщения и структуры.
3. Визуальное оформление	в) Размещение текста, графики, таблиц на слайдах.
4. Техническая доработка	г) Подбор цветовой схемы, шрифтов, шаблона, создание единого стиля.

Правильный ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г.

8. Какой принцип оформления текста на слайде является НАИБОЛЕЕ правильным?

- а) Чем больше текста, тем информативнее слайд.
- б) Текст на слайде должен дублировать речь докладчика слово в слово.
- в) Использовать принцип "один слайд — одна мысль", текст должен быть тезисным, набран крупным читаемым шрифтом.**
- г) Главное — креативный шрифт, даже если его сложно прочитать.

9. Какие операции можно выполнять со слайдами в редакторе презентаций (выберите несколько вариантов)?

- а) Изменять порядок (перетаскивать).**
- б) Копировать и удалять.**
- в) Применять к выбранным слайдам другой макет или дизайн.**
- г) Группировать слайды в отдельные файлы.
- д) Настраивать параметры фона для одного или всех слайдов.**

10. Расположите действия по созданию простой таблицы на слайде в правильном порядке:

- а) Перейти на вкладку «Вставка».
- б) Выбрать количество строк и столбцов.
- в) Заполнить таблицу данными.
- г) Щелкнуть по иконке «Таблица».

Правильный ответ: а → г → б → в

Компетенция ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знания:

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

1. Ключевыми отличиями базы данных (БД) от электронной таблицы (ЭТ) являются:

а) БД предназначена для сложных вычислений, а ЭТ — для хранения структурированных записей.

б) В БД данные организованы в виде связанных таблиц с минимизацией избыточности, в ЭТ данные часто дублируются.

в) ЭТ лучше подходит для хранения большого количества однотипных записей и выполнения сложных запросов к ним.

г) БД обеспечивает более строгую целостность данных и защиту от несанкционированного доступа на уровне системы.

д) В ЭТ основная модель работы — это ячейки на двумерном листе, а в БД — таблицы, формы, запросы, отчеты.

2. Установите соответствие между типом программного обеспечения и его описанием:

Программа/Система Описание

1. Microsoft Excel а) Система управления базами данных (СУБД), входящая в пакет Microsoft Office, для создания настольных реляционных БД.

2. Microsoft Access б) Мощная таблично-ориентированная ЭТ с функциями анализа данных, построения диаграмм и базовыми возможностями работы со списками как с БД.

3. 1С:Предприятие в) Интегрированная АИС профессионального назначения, сочетающая в себе функции СУБД, ERP-системы и платформы для разработки бизнес-приложений.

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-в

3. Триада CIA (основные цели информационной безопасности) включает:

- а) **Контроль, Интеграция, Авторизация**
- б) Конфиденциальность, Целостность, Доступность
- в) Кодирование, Идентификация, Аутентификация
- г) Секретность, Неизменность, Администрирование

4. Расположите шаги по настройке базовой защиты домашнего ПК в логической последовательности:

- а) Установить и настроить антивирусное ПО.
- б) Настроить автоматическое обновление операционной системы.
- в) Включить и настроить встроенный брандмауэр (файрвол).
- г) Установить сложный пароль на учетную запись.

Правильный ответ: г → б → в → а

5. К признакам заражения компьютера вирусом могут относиться (Выберите несколько вариантов):

- а) **Неожиданное замедление работы системы.**
- б) **Самопроизвольное появление и исчезновение файлов.**
- в) Увеличение свободного места на жестком диске.
- г) **Частые сбои и зависания системы.**
- д) **Появление неизвестных процессов в диспетчере задач.**
- е) Корректная работа всех установленных программ.

6. Установите соответствие между типом вредоносного ПО и его описанием:

Тип вредоносного ПО	Описание
1. Червь (Worm)	а) Программа, маскирующаяся под легитимное ПО для скрытия других вредоносных действий.
2. Троян (Trojan)	б) Вредоносная программа, которая шифрует файлы пользователя и требует выкуп за расшифровку.
3. Шпионское ПО (Spyware)	в) Самостоятельно распространяющаяся по сети программа, которая истощает ресурсы.
4. Рекламное ПО (Adware)	г) Программа, скрытно собирающая информацию о действиях пользователя.
5. Рансомвер (Ransomware)	д) Программа, навязчиво показывающая рекламу, часто в браузере.

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-г, 4-д, 5-б.

7. Какое действие является **НАИМЕНЕЕ** эффективным для профилактики заражения?

- а) Не открывать вложения в письмах от неизвестных отправителей.
- б) Пользоваться только лицензионным ПО из официальных источников.
- в) **Отключать антивирус для повышения производительности в играх.**
- г) Регулярно обновлять браузер и его плагины (Flash, Java).

8. Согласно правилам безопасной работы, надежный пароль должен:

- а) Быть коротким и простым для запоминания.
- б) Содержать ваше имя или дату рождения.

в) Состоять из комбинации заглавных и строчных букв, цифр и специальных символов, иметь достаточную длину (12+ символов).

г) Быть одинаковым для всех ваших сервисов для удобства.

9. Что такое "инженерно-социальный метод" (социальная инженерия) в контексте информационной безопасности?

а) Метод взлома программного кода через уязвимости.

б) Метод проектирования защищенных сетевых архитектур.

в) **Манипулирование людьми с целью получения конфиденциальной информации (паролей, данных).**

г) Метод физической защиты серверных стоек.

10. Кейс-задание: Сотрудник получил на рабочую почту письмо якобы от системного администратора с просьбой «срочно проверить учетные данные», перейдя по ссылке на страницу, похожую на корпоративный портал.

Вопрос 1: Как называется такой вид атаки?

Правильный ответ: Фишинг (Phishing)

Умения:

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

1. Для создания итоговой сводной ведомости, которая автоматически собирает данные с листов «Январь», «Февраль», «Март», лучше всего использовать:

а) Функцию СУММ с ручным вводом ссылок на каждый лист.

б) Функцию СУММЕСЛИМН на отдельном листе «Итоги».

в) **Формулу с трехмерной ссылкой, например: =СУММ(Январь:Март!B2).**

г) Копирование данных с каждого листа на лист «Итоги» и последующее суммирование.

2. Основная цель записи Макроса в Excel — это:

а) Ускорение обработки больших объемов данных за счет использования ядер процессора.

б) **Автоматизация часто повторяющейся последовательности действий.**

в) Создание интерактивных веб-форм на основе табличных данных.

г) Непосредственное программирование драйверов устройств.

3. Какое из перечисленных средств Excel НЕ является инструментом для анализа "что-если"?

а) Подбор параметра.

б) Диспетчер сценариев.

в) Таблица данных (Data Table).

г) **Условное форматирование.**

д) Поиск решения (Solver).

4. Выберите все правильные ответы:

Какие из перечисленных возможностей Excel позволяют эффективно работать с данными как с простой базой (Выберите несколько вариантов)?

а) Использование «Умных таблиц» (Форматировать как таблицу).

б) Применение расширенных фильтров с заданием условий в отдельном диапазоне.

в) Использование сводных таблиц (PivotTable) для группировки и агрегации данных.

г) Написание формул массива (динамические массивы в современных версиях).

д) Все вышеперечисленное.

5. Опишите, в чем заключается принципиальная разница между статической и динамической ссылкой на другой лист или книгу Excel. Как выглядит каждая из них? В каком случае данные, полученные по динамической ссылке, могут стать недоступными?

Правильный ответ: Статическая ссылка — это копия значения на момент создания ссылки. После копирования или специальной вставки (значений) связь с исходными данными теряется. Изменения в источнике не отражаются в месте вставки. Динамическая ссылка — это живая связь (формула), которая ссылается на исходный диапазон. Она всегда отображает актуальные данные из источника. При изменении данных в исходном файле/листе они автоматически обновляются в месте, где используется ссылка (при открытии файла или обновлении связей).

6. Установите соответствие между термином и его описанием в контексте веб-технологий:

Термин	Описание
1. Электронная коммерция (E-commerce)	а) Технология объединения текста, графики, звука, видео в едином цифровом представлении.
2. Мультимедиа	б) Система взаимосвязанных документов, размещенных в сети Интернет.
3. Гипертекст	в) Любая форма бизнес-процессов, при которой взаимодействие сторон осуществляется электронным образом.
4. CMS (Система управления контентом)	г) Программное обеспечение для создания и управления содержимым сайта без глубоких знаний программирования.

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-б, 4-г.

7. К преимуществам электронной коммерции для бизнеса относятся (Выберите несколько вариантов):

а) Глобальный охват рынка и работа 24/7.

б) Значительное сокращение расходов на аренду торговых площадей.

в) Полное отсутствие рисков, связанных с кибербезопасностью.

г) Возможность персонализации взаимодействия с клиентом и сбора аналитики.

д) Мгновенная доставка физических товаров в любую точку мира.

8. Какое из утверждений о графике для WEB является ВЕРНЫМ?

а) Формат BMP идеально подходит для фотографий на сайте из-за высокого качества.

б) Формат PNG поддерживает прозрачность (альфа-канал) и хорошо подходит для логотипов и графики без потерь качества.

в) Формат JPEG лучше всего использовать для изображений с резкими границами и текстом.

г) Чем выше разрешение и DPI у изображения для сайта, тем быстрее оно загрузится.

9. Вам нужно спроектировать главную страницу сайта небольшого кафе.

Перечислите 4 основных блока/элемента, которые обязательно должны быть на этой странице, чтобы она была полезной для посетителей.

Правильный ответ: Заголовок с навигацией (шапка сайта): Логотип кафе, название и основное меню навигации (Меню, Контакты, О нас, Акции, Заказ столика).

Визуальный блок-приветствие: Крупная, аппетитная фотография интерьера или блюд, возможно, с кратким слоганом или указанием главного преимущества (например, «Кофе с собой» или «Уютная атмосфера»).

Блок «Меню»: Раздел с категориями блюд и напитков (возможно, с фото и ценами), чтобы посетитель сразу понимал ассортимент и ценовой диапазон.

Блок «Контакты и как нас найти»: Адрес, телефон, часы работы, интерактивная карта проезда (например, Яндекс.Карты) и ссылки на социальные сети.

10. К какой форме компьютерной презентации относится выступление докладчика с автоматической сменой слайдов по таймеру?

а) Интерактивная презентация (например, киоск в музее).

б) Презентация, управляемая докладчиком.

в) Презентация для самостоятельного просмотра (скринкаст).

г) **Непрерывно запущенная презентация.**