

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

» 02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Инновационные технологии в гостиничной деятельности»

43.04.03 Гостиничное дело

«Управление гостиничным хозяйством»

Разработчик:

Доцент

(подпись)

Пяткова Н.П.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Инновационные технологии в гостиничной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Инновационный проект включает:

- А) Оказание широко распространённых услуг;
- Б) Форму целевого управления инновационной деятельностью;
- В) Снятие с производства заменяемой продукции;
- Г) Комплект определённых документов.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2).

2. Выберите один правильный ответ

Наиболее сложным и многоэтапным является инновационный процесс реализации:

- А) Продуктовых инноваций;
- Б) Социально-управленческих инноваций;
- В) Технологических инноваций;
- Г) Экономических инноваций.

Правильный ответ: В.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

3. Выберите один правильный ответ

Какие инновационные подходы могут быть использованы для управления массовым туризмом в популярных туристических направлениях?

- А) Ограничение количества посетителей через онлайн-бронирование
- Б) Создание виртуальных копий популярных достопримечательностей для снижения нагрузки
- В) Применение динамического ценообразования в зависимости от сезона и посещаемости
- Г) Разработка альтернативных маршрутов и достопримечательностей для распределения потока туристов

Правильный ответ: Г.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

4. Выберите один правильный ответ

Основным продуктом рынка новшеств (новации) являются:

- А) продукт финансовой и торговой деятельности
- Б) продукт производственно-технической деятельности
- В) продукт интеллектуальной деятельности

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

5. Выберите один правильный ответ

Инновационный потенциал — это:

- А) Совокупность инновационных ресурсов;
- Б) Предельный размер вклада ИД в эффективность предприятия;
- В) Вся инновационная деятельность предприятия;
- Г) Способ соединения инновационных ресурсов.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между терминами и их определениями

Термин	Определение
1) Инновационный проект	А) Совокупность принципов, методов и форм управления процессами инновационной деятельности, организационными структурами и их персоналом.
2) Инновационный менеджмент	Б) Результат действий, направленных на создание нового или изменение существующего туристского продукта, освоение новых рынков, использование передовых информационных и телекоммуникационных технологий, совершенствование предоставления туристских, транспортных и гостиничных услуг
3) Инновации в туризме	В) Комплекс взаимосвязанных программ, обеспечивающих эффективное достижение конкретной инновационной цели, согласованных по ресурсам, срокам и исполнителям и документально оформленных.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

2. Установите соответствие между современной тенденцией в системах бронирования с ее сутью:

Тенденция	Суть
1) Интеграция с мобильными приложениями	А). Улучшение пользовательского интерфейса и функционала
2) Внедрение искусственного интеллекта	Б) Расширение каналов продаж и увеличение доступности
3) Появление новых платформ бронирования	В) Автоматизация процессов и персонализация услуг

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б.
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

3. Установите соответствие между инновационным методом рекламы с его целью:

Метод рекламы	Цель
1) Геймификация	А). Максимальное распространение информации через социальные сети
2) Вирусный маркетинг	Б) Привлечение клиентов с помощью таргетированной рекламы
3) Контекстная реклама	В) Увеличение вовлеченности и лояльности клиентов

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность шагов при внедрении омниканального подхода к обслуживанию клиентов:

- А) Интеграция каналов связи
- Б) Обучение персонала
- В) Анализ текущих каналов связи
- Г) Разработка стратегии омниканального обслуживания

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

2. Установите правильную последовательность шагов для внедрения энергоэффективных технологий в гостинице:

- А) Установка интеллектуальных термостатов
- Б) Выбор поставщиков оборудования
- В) Внедрение энергосберегающих ламп и техники
- Г) Оценка текущего энергопотребления
- Д) Мониторинг потребления энергии
- Е) Переход на возобновляемые источники энергии
- Ж) Анализ эффективности нововведений

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Е, Д, Ж.
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

3. Установите правильную последовательность этапов инновационной деятельности в гостиничной деятельности:

- А) Генерация идей и разработка концепции
- Б) Оценка экономической эффективности
- В) Внедрение инноваций
- Г) Анализ рынка и выявление потребностей
- Д) Оценка результатов инноваций

Правильная ответ: Г, А, Б, В, Д.
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

4. Установите правильную последовательность действий при установке датчиков присутствия в гостиничном номере:

- А) Монтаж датчиков
- Б) Проверка работоспособности
- В) Синхронизация с центральной системой управления
- Г) Выбор мест установки датчиков
- Д) Планирование расположения датчиков
- Е) Тестирование алгоритмов реагирования
- Ж) Обновление ПО системы управления

Правильная ответ: Д, Г, А, Б, В, Е, Ж.
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

5. Установите правильную последовательность внедрения бесконтактных систем check-in/check-out:

- А) Разработка приложения для гостей
- Б) Интеграция с PMS
- В) Тестирование системы
- Г) Создание QR-кодов для входа в систему
- Д) Внедрение цифрового ключа в мобильное приложение
- Е) Обучение персонала новым процедурам
- Ж) Развертывание системы

Правильный ответ: А, Б, Г, Д, В, Е, Ж.
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Использование _____ в круизных лайнерах и гостиничных комплексах повышает уровень комфорта и удобства для гостей, предоставляя возможности для бесконтактного управления различными устройствами.

Правильный ответ: голосовых помощников.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Использование _____ в гостиничном бизнесе позволяет автоматизировать процессы бронирования, управления номерным фондом и обслуживания гостей, повышая эффективность работы отелей.

Правильный ответ: автоматизированные системы управления

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Важную роль в обеспечении бесперебойной связи между сотрудниками гостиницы играет внедрение _____, позволяющих обмениваться информацией в реальном времени.

Правильный ответ: корпоративных мессенджеров и коммуникационных платформ.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание):*

Гостиницы внедряют _____ для отслеживания потребностей и предпочтений каждого клиента, чтобы предложить индивидуальные услуги и повысить лояльность.

Правильный ответ: системы аналитики данных.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Процесс создания новшества может быть разделен на следующие этапы:

Правильный ответ: фундаментальные исследования, прикладные исследования, опытно-конструкторская разработка.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

2. *Ответьте на вопрос:*

Какие группы относятся к основным участникам инновационного процесса?

Правильный ответ: участники, предъявляющие спрос на инновации, участники, формирующие предложение на инновации, посредники инновационного процесса.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Назовите факторы, определяющие инновационное развитие.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Рыночная конъюнктура и конкуренция (как на внутреннем, так и внешних рынках);

Среда (уровень развития науки и техники, законодательная и нормативная база, политическая и экономическая стабильность);

Кадры (ученые, специалисты, предприниматели, менеджеры, политические деятели, государственные служащие);

Ресурсы (природные, производственные, финансовые, научно-технические, технологические, инфраструктура).

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех факторов.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.1).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Инновационные технологии в гостиничной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 43.04.03 Гостиничное дело.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)