



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

24 апреля 2023 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

«Системы бронирования в туристской индустрии»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

программа бакалавриата «Организация и управление туристическим предприятием»

2023 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«Системы бронирования в туристской индустрии»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 17.04.2018г. №1469)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ЭиУ» протокол № 9 от « 24 » 04 2023 г

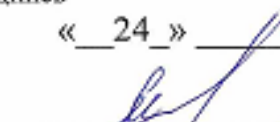
Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


подпись Е.Г. Новосельцева

« 24 » 04 2023 г.

И.о. заведующего кафедрой


подпись И.С. Емельяненко

«24» 04 2023 г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»


подпись О.А. Катеринич

«24» 04 2023 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»


подпись В.Б. Платонов

«24» 04 2023 г.

Содержание

	С
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	3
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.2 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;

ПК-13: способностью к общению с потреблением туристского продукта,обеспечению процесса с учетом требований потребителей и (или) туристов

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-1	Знать		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)	1.1,2.1, 3.1,4.1.	УО, Т, ПЗ	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; качество подготовки презентаций по разделам дисциплины; умение делать
	Уровень 1:	современные глобальные системы бронирования и резервирования;				
	Уровень 2:	тенденции развития информационных технологий в туризме;				
	Уровень 3:	принципы оценки эффективности применения ИТ-продуктов.				
	Уметь		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее		УО, Т, ПЗ	
	Уровень 1:	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений предприятий				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		туризма;	задание)			ВЫВОДЫ.
	Уровень 2:	пользоваться программами бронирования и конструирования турпродуктов, применяемыми в туристической индустрии;				
	Уровень 3:	разрабатывать проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий.				
	Владеть		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)		УО, Т, ПЗ	
	Уровень 1:	навыками использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях туризма;				
	Уровень 2:	навыками мониторинга информации в электронном пространстве для формирования конкурентных преимуществ туристской фирмы;				
	Уровень 3:	технологиями самообразования и развития профессиональной квалификации за счет информационных ресурсов веб-пространства.				
ПК-13	Знать		Лекции, практические	1.1,2.1, 3.1,4.1.	УО, Т, ПЗ	посещаемость занятий;
	Уровень 1:	теоретические и практические				

		основы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)			подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; качество подготовки презентаций по разделам дисциплины; умение делать выводы.
	Уровень 2:	технологии и общие закономерности общения с потребителями туристского продукта, систему продаж в туристской индустрии, систему обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Уровень 3:	коммуникативные техники и технологии делового общения, особенности общения и обслуживания потребителей туристского продукта с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций				
	Уметь		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)		УО, Т, ПЗ	
	Уровень 1:	использовать основные методы общения с потребителями туристского продукта, выбирать и применять эффективные технологии по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Уровень 2:	выстраивать систему взаимоотношений при общении с потребителями туристского продукта с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций находить эффективные методы обеспечения				

		процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Уровень 3:	в полной мере использовать научные методы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Владеть					
	Уровень 1:	навыками и приемами общения с потребителями, эффективных продаж туристского продукта и обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Уровень 2:	методиками организации эффективного общения с потребителями, различными методами продвижения туристского продукта и обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов				
	Уровень 3:	навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе общения с потребителями, при реализации туристского продукта и при обеспечения процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.				
			Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)			
					УО, Т, ПЗ	

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Системы бронирования в туристской индустрии» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Для заочной формы обучения текущая аттестация не предусмотрена.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Системы бронирования в туристской индустрии» проводится в форме зачета. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам экзамена
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно, 41-60 – удовлетвори тельно, 61- 80 – хорошо, 81-100 – отлично.
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов -			Сумма баллов -				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3 Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	15	25
Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Задание для зачета состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. За неверно выполненное задание – 0 баллов.		

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками выполнения задания практической работы, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и лабораторных занятий по неуважительным причинам;

- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (зачету) баллы;

- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Системы бронирования в туристской индустрии» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

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

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Системы бронирования в туристской индустрии» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Примерные вопросы для доклада (сообщения):

1. Понятие и функции электронных систем бронирования в туризме
2. Электронная система продаж, онлайн-бронирование
3. Классификация электронных систем бронирования в туризме
4. Глобальные системы бронирования
5. Национальные системы бронирования
6. Региональные системы бронирования
7. Системы онлайн-бронирования B2C
8. Системы бронирования B2B
9. Системы бронирования одного поставщика
10. Системы бронирования, объединяющие несколько поставщиков
11. Системы бронирования гостиничных услуг
12. Системы бронирования услуг перевозки
13. Системы бронирования пакетных туров
14. Системы бронирования услуг страхования, проката авто, экскурсий, билетов на мероприятия, музеи
15. Этапы онлайн-бронирования туристских услуг

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.1.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

База тестовых вопросов:

1. Главная задача гостиничного предприятия состоит:

- а) в предоставлении временного жилья;
- б) в предоставлении питания;
- в) в предоставлении развлекательных услуг.

2. Принципиальной характеристикой гостиницы является ее:

- а) назначение;
- б) размеры (количество номеров);
- в) комфортность.

3. Укажите, к какому типу относится данный номер: состоит из 2-х – 4-х комнат, с кухней и набором бытовой техники

- а) номер экономического класса,
- б) номер бизнес – класса,
- в) сюит,
- г) апартамент,
- д) люкс - апартамент.

4. . Укажите, к какому типу относится данный номер: состоит из одной жилой комнаты с 1-2 кроватями, с неполным сан . узлом

- а) номер экономического класса,
- б) номер 1 категории,
- в) номер 2 категории,
- г) номер 3 категории,
- д) номер 4 категории.

5. Из каких критериев складывается уровень комфорта гостиничных предприятий:

- а) наличие ресторанов, кафе, баров ;
- б) расположение в центре города;
- в) вместимость более 400 номеров;
- г) состояние мебели, предметов санитарно – гигиенического назначения;
- д) обустройство прилегающей территории;
- е) длительное проживание клиентов.

6. По каким критериям происходит классификация гостиниц по уровню цен на номера:

- а) частные,
- б) экономичные,
- в) муниципальные,
- г) первоклассные,
- д) средние,
- е) ведомственные.

7. Выберите, к какому типу относится гостиничное предприятие: туристам предлагается место для ночлега или в летних домиках, оборудованных кухней

- а) мотель,
- б) пансион,
- в) кемпинг,
- г) бунгало,
- д) гостиный двор.

8. Выберите, к какому типу относится гостиничное предприятие: туристам предлагается ограниченный набор услуг, расположено вблизи автомагистрали, среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала

- а) мотель,
- б) пансион,

- в) кемпинг,
- г) бунгало,
- д) флотель,
- е) гостиный двор

9. Какими обязательными средствами должна быть оборудована гостиница:

- а) кондиционерами,
- б) системой видеонаблюдения,
- в) системой противопожарной защиты,
- г) системой охранной сигнализации.

10. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 3-х звездочных гостиниц :

- а) кондиционирование воздуха во всех помещениях,
- б) телефонная связь из номера внутренняя в 100% номеров,
- в) телефонная связь из номера прямая с городской сетью в 100% номеров,
- г) площадь однокомнатного двухместного номера 12 кв.м.,
- д) сан.узел в каждом номере,
- е) телевизор цветной в каждом номере,
- ж) мини – бар.

З) ежедневная смена полотенец,

и) ежедневная смена белья.

11. Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 4-х звездочных гостиниц :

- а) хранение багажа,
- б) вызов такси,
- в) ежедневная смена белья,
- г) мини – бар,
- д) бронирование билетов на различные виды транспорта,
- ж) кондиционирование воздуха в помещениях,
- е) охранная сигнализация номера.

12. . Из перечисленных ниже характеристик, выберите отличительные характеристики 5-ти звездочных гостиниц :

- а) будильное устройство,
- б) подогрев пола в ванной комнате,
- в) кнопка вызова обслуживающего персонала,
- г) мини – сейф,
- д) бассейн с сауной,
- ж) швейцар при входе в гостиницу,
- е) парковка автомобиля.

13. Какие типы гостиничных предприятий предлагают полный набор услуг гостеприимства, комплекс специального медицинского обслуживания, диетическое питание?

2.1.3 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания и ситуации

1. Назовите и охарактеризуйте программы автоматизации работы туристического предприятия, которые получили распространение в странах ближнего и дальнего зарубежья.
3. Опишите систему электронного бронирования «Start Amadeus».
4. Изучите и проанализируйте самый распространенный офисный пакет программ.
5. Определите основные составляющие систем электронного бронирования.
6. Опишите составляющие офисного пакета Microsoft Office .
7. Изучите и проанализируйте наиболее удачные программы автоматизации работы туристических предприятий.
8. Охарактеризуйте основные услуги, предоставляемые системами электронного бронирования.
10. Изучите и проанализируйте возможности, которые представляют современные информационные технологии туристическому предприятию.
11. Опишите систему электронного бронирования «Galileo».
12. Определите сущность концепции «безбумажного» офиса.
13. Изучите сайты нескольких туристических предприятий. Сравните их. Назовите плюсы и минусы этих сайтов.
14. Изучите и проанализируйте основные направления использования Интернета в целях организации туризма.
15. Определите плюсы и минусы виртуального туристского бюро. Смогут ли они вытеснить туристические предприятия и почему? Ответ подтвердите примерами.
16. Опишите систему электронного бронирования «Sabre».
17. Изучите и проанализируйте наиболее популярные среди туристических предприятий системы электронного бронирования.
18. Разработайте Web страницу туристического предприятия.
19. Изучите, насколько развита электронной коммерция в нашей стране и в соседних государствах. Какова перспектива развития этого явления, на ваш взгляд, и почему?

Практическая работа №1

«Бронирование гостиниц и билетов через Интернет»

Электронная коммерция в Интернете представлена не только возможностью бронирования туров. В глобальной сети действуют несколько десятков мощных туристических сайтов, оказывающих услуги по бронированию гостиниц, авиа- и железнодорожных билетов и предоставляющих другие виды туристского сервиса. Благодаря этому все операции теперь выполняются компьютерами, а сам процесс бронирования, как правило, занимает несколько минут.

Первая в нашей стране система резервирования гостиничных номеров через Интернет – сервер «Все отели России» (www.all-hotels.ru) – работает на рынке туристических услуг с 1997 г. На сегодняшний день он сотрудничает с гостиницами более 500 городов России, стран СНГ и Балтии. Бронирование номеров в отелях России и Украины поддерживает круглосуточный интернет-проект «HOTEL24» (www.hotel24.ru).

Значительная часть порталов ориентирована на резервирование гостиниц не только в пределах России, но и по всему миру. Наиболее известной является система «Horse21.ru», с помощью которой можно забронировать около 240 тыс. отелей в любой точке мира, причем более 50 тыс. из них – в режиме on-line – время обработки и подтверждения запроса составляет 7 секунд. Проект «Hotels.su» предназначен для бронирования гостиниц только в режиме on-line и дает доступ к специальным сезонным

предложениям, особым ценам и уникальным скидкам, которые не всегда доступны при бронировании гостиницы напрямую.

Популярный сервер «Tiket.ru» предоставляет услуги по информационной поддержке и обслуживанию клиентов по бронированию билетов на различные виды транспорта и концертно-зрелищные мероприятия.

Практическое задание

Проведите мониторинг интернет-сайтов по бронированию гостиниц «Все отели России» (www.all-hotels.ru), «HOTEL24» (www.hotel24.ru), «Horse21.ru» и «Hotels.su»:

1. Во всех четырех системах бронирования произведите поиск по запросу «Ярославль». Определите, в каких проектах по бронированию участвуют гостиницы этого города. Найдите, на каком портале представлено: а) максимальное количество отелей г. Ярославля, б) наибольшее количество информации о них.
2. Выясните, какие интернет-сайты предоставляют возможность забронировать гостиницу в г. Ярославле в режиме on-line. Определите, ярославские гостиницы, номера в которых можно резервировать указанным способом.
3. Проанализируйте формы оплаты брони и штрафные санкции, если она не была использована. Полученные результаты внесите в таблицу, составленную вами в программе «Microsoft Word»:

Интернет-сайты и их характеристики	Все отели России	HOTEL24	Horse21.ru	Hotels.su
Количество гостиниц г. Ярославля на сайте				
Бронирование гостиницы в режиме on-line (да/нет)				
Ярославские гостиницы, входящие в систему электронного бронирования (перечислить)				
Количество гостиниц г. Москва на сайте				
Ярославские гостиницы, входящие в систему электронного бронирования (перечислить)				
Форма оплаты брони				
Штрафные санкции				

4. Найдите на сайтах «Horse21.ru» и «Hotels.su» гостиницу в интересующем вас городе за пределами России и сравните условия бронирования номеров в ней на обоих порталах (сделать таблицу в Word).

II. Откройте сайт «Tiket.ru»:

Проанализируйте возможности бронирования авиа-и железнодорожных билетов (формы бронирования и оплаты). Определите, на какие зрелищные мероприятия возможно заказать билеты с помощью системы «Tiket.ru» (тип мероприятия, время и место проведения (сделать таблицу в Word)).

2.2 Типовые экзаменационные материалы

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень примерных вопросов к зачету

1. История возникновения и развития систем бронирования.
2. Сотрудничество систем компьютерного бронирования с турагентствами.
3. Общая характеристика современных систем бронирования, их виды.
4. Сравнительный анализ глобальных систем бронирования и резервирования.

5. Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии.
6. Типы и способы представления информации о гостинице в сетях бронирования.
7. Система бронирования Amadeus: общая характеристика.
8. Расширения и продукты системы Amadeus.
9. Система бронирования Galileo: общая характеристика.
10. Расширения и продукты системы Galileo.
11. Система бронирования Worldspan: общая характеристика.
12. Расширения и продукты системы Worldspan.
13. Система бронирования Sabre: общая характеристика.
14. Расширения и продукты системы Sabre.
15. Сравнительный анализ преимуществ и недостатков глобальных систем бронирования.
16. Общая характеристика системы «Сирена-Трэвел»
17. Система бронирования авиабилетов СИРЕНА – 2000
18. Система управления отправлениями в аэропорту АСТРА
19. Система обработки полетных купонов СОПКА
20. Система PRIMAX
21. Система подготовки и диспетчеризации авиарейсов СПДА
22. Система ОТЕЛЬ-2000
23. История возникновения и развития систем бронирования
24. Общая характеристика современных систем бронирования, их виды
25. Национальные системы бронирования зарубежных стран
26. Национальные системы бронирования в России
27. Понятие гостиничных цепей и их виды
28. Системы бронирования крупнейших гостиничных цепей
29. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования гостиничных номеров
30. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования авиабилетов
31. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования туров
32. Особенности туроператорских систем бронирования
33. Специфика бронирования сопутствующих туристских услуг: театральных билетов, ресторанов и ночных клубов, проката автомобилей.
34. Развитие мирового рынка систем бронирования
35. Сравнительный анализ распространения систем бронирования на российском рынке
36. Технология процесса бронирования в гостинице
37. Варианты подключения гостиницы к системе бронирования

Пример практического задания для оценки уровня 3

Задание №1

Проведите сравнительный анализ систем «AMADEUS», «SABRE», «GALILEO» и «WORLDSPAN». Данные оформите в виде таблицы.

Задание №2

1. Охарактеризуйте процесс происхождения и развития российских компьютерных систем бронирования.
2. В чем разница между GDS и ADS системами бронирования?
3. Перечислите известные вам системы интернет – бронирования, чем они отличаются друг от друга?
4. Назовите четыре основные характеристики автомобиля, на основе которых формируется его стоимость при автопрокате.
5. Почему авиакомпании — владельцы глобальных компьютерных систем бронирования имеют сверхприбыль от их использования.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Системы бронирования в туристской индустрии» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Системы бронирования в туристской индустрии»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-1	современные глобальные системы бронирования и резервирования; тенденции развития информационных технологий в туризме; принципы оценки эффективности применения ИТ-продуктов.	Вопросы устного опроса Тестовые задания	Вопросы к зачету №№1-6, №7-16 №5,17-20	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений предприятий туризма; пользоваться программами бронирования и конструирования турпродуктов, применяемыми в туристской индустрии; разрабатывать проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий.	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к зачету №№4 №21-29 № 30-36	навыками использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях туризма; навыками мониторинга информации в электронном пространстве для формирования конкурентных преимуществ туристской фирмы; технологиями самообразования и развития профессиональной квалификации за	Выполнение практических работ и оформление отчета	Выполнение практических заданий

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
							счет информационных ресурсов веб-пространства.		
ПК-13	теоретические и практические основы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов технологии и общие закономерности общения с потребителями туристского продукта, систему продаж в туристской индустрии, систему	Вопросы устного опроса Тестовые задания	Вопросы к экзамену №1-6, 7-13, №14-17, 20, 28-30,	использовать основные методы общения с потребителями туристского продукта, выбирать и применять эффективные технологии по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов выстраивать систему взаимоотношений при общении с потребителями туристского продукта с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к зачету №5-9,16-18, Выполнение практических заданий №11-13,17-3 Выполнение практических	навыками и приемами общения с потребителями, эффективных продаж туристского продукта и обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов методиками организации эффективного общения с потребителями, различными методами продвижения туристского	Выполнение практических работ и оформление отчета	Выполнение практических заданий

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов коммуникативные техники и технологии делового общения, особенности общения и обслуживания потребителей туристского продукта с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций		№34, 38.39-42.	традиций находить эффективные методы обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов в полной мере использовать научные методы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов		их заданий №22-38,9-5,8-3 Выполнение практических заданий	продукта и обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе общения с потребителями, при реализации туристского продукта и при обеспечения процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.		