



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

22 апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине

«Системы бронирования в туристской деятельности»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»

2024 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«Системы бронирования в туристской деятельности»

(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Экономика и управление» протокол № 9 от «22» апреля 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент кафедры ЭиУ
канд. экон. наук



Е.Г. Новосельцева

«22» 04 2024 г.

И. о. зав. кафедрой ЭиУ



И.С. Емельяненко

«22» 04 2024 г.

Согласовано:

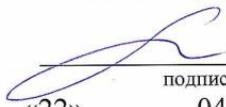
Представитель работодателя
Директор ООО «Саквояж»



М.Н. Новикова

«22» 04 2024 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»



В.Б. Платонов

«22» 04 2024 г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	С 4
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	4
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	7
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	9
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	10

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:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ПК-2 Организационное обеспечение экскурсионных услуг.

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	Проверяемые индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции
УК-3	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Формулирует современные глобальные системы бронирования и резервирования; тенденции развития информационных технологий в туризме; принципы оценки эффективности применения ИТ-продуктов.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста	Анализирует результаты деятельности функциональных подразделений предприятий туризма; пользуется программами бронирования и конструирования турпродуктов, применяемыми в туристической индустрии; разрабатывает проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Реализует навыки использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях туризма; навыки мониторинга информации в электронном пространстве для формирования конкурентных преимуществ туристской фирмы; технологии самообразования и развития профессиональной квалификации за счет информационных ресурсов веб-пространства.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

ПК-2	ПК-2.1 Знает способы и методы организационного обеспечения экскурсионных услуг	Формулирует современные глобальные системы бронирования и резервирования; тенденции развития информационных технологий в туризме; принципы оценки эффективности применения ИТ-продуктов.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ПК-2.2 Умеет организовать обеспечение экскурсионных услуг необходимой документационной базой и иными вспомогательными средствами	Анализирует результаты деятельности функциональных подразделений предприятий туризма; пользуется программами бронирования и конструирования турпродуктов, применяемыми в туристической индустрии; разрабатывает проекты медиапродуктов для социальных сетей, деловых презентаций с использованием компьютерных технологий.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ПК-2.3 Владеет навыками организационного обеспечения экскурсионных услуг	Реализует навыки использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях туризма; навыки мониторинга информации в электронном пространстве для формирования конкурентных преимуществ туристической фирмы; технологии самообразования и развития профессиональной квалификации за счет информационных ресурсов веб-пространства.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

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 с оценкой. 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 ¹)						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам экзамена
Блок 1			Блок 2				
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно, 41-60 – удовлетворительно, 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>		

¹ 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	<i>15</i>	<i>25</i>
Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	<i>5</i>	<i>5</i>
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Задание для зачета с оценкой 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 с оценкой является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом²;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;

² Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- 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 важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

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

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, 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 построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

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) сьюит,
 - 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.ru» 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.

Карта тестовых заданий

Компетенция УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Индикатор УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

Дисциплина Системы бронирования в туристской индустрии

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
- 3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1 Бронирование – это предварительный заказ на

А) Предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования

Б) Резервирование части средств, ресурсов для их последующего использования в сложных для компании, фирмы, предпринимателя ситуациях

В) Фиксированное распределение

2 Российские компьютерные системы бронирования

А) Сирена

Б) Ключ

В) Оба варианта верны

3 Система бронирования «Сирена» — это

А) Компьютерную систему бронирования и продаж туров в режиме реального времени.

Б) Первая отечественная автоматизированная система резервирования авиационных билетов

В) Полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным запросам

4 Система «МегаТИС» позволяет получить

А) Экономическое поведение бюджетных групп потребителей, фирм, собственников ресурсов

Б) Предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования

В) Полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным запросам

5 Системы бронирования, которые предназначены для связи туроператор — турагентства, позволяющие бронировать готовые турпакеты в режиме реального времени — это

А) Туринтел

Б) Академсервис

В) Оба варианта верны

6 Туроператор — это

А) Компания, формирующая пакет туристических услуг для туристов

Б) Перечень услуг, которые предоставляет туроператор для туриста

В) Компания, которая занимается непосредственно реализацией турпакета рядовым гражданам

Средне–сложные (2 уровень)

7 Как называется международная кооперативная организация, объединяющая 240 турагентств разных стран и осуществляющая свою деятельность на коммерческих началах?

А) Всемирная ассоциация турагентств

Б) Паломнический туризм

В) Профессиональный туризм

8 Любые виды туризма на организованной основе, разрабатываемые и осуществляемые организаторами туризма, т.е. предприятиями сферы туризма, — это туризм ...

А) Плановый

Б) Личный

В) Оба варианта верны

9 Маршруты с посещением одного пункта на маршруте называются:

А) Тематическими

Б) Радикальными

В) Линейными

10 Оптовые фирмы, выступающие посредниками между предприятиями туристской индустрии и турагентствами, — это:

А) Оба варианта верны

Б) Индивидуальные фирмы

В) Туроператорские фирмы

11 Система бронирования фирмы «Европа-2000», —

А) Система бронирования фирмы работает также в режиме off-line, и большинство бронирований идет по факсу или электронной почте.

Б) Эта сеть поддерживается международной страховой компанией

В) Обеспечения факс-модемной связи пользователя практически со всем миром и предоставления услуг электронной почты

12 Вид туризма поощряющийся всеми религиями, начиная с глубокой древности...

А) Экотуризм

Б) Спортивный туризм

В) Паломничество

13 Онлайн бронирование - моментальное отображение реальной информации...

А) С дополнительными информационными возможностями и полным спектром дополнительных туристических ресурсов

Б) О наличии мест по текущим тарифам с возможностью немедленного подтверждения бронирования

В) О приобретении недвижимости

14 Информационно - поисковая система (ИПС), —

А) Содержит подробную иллюстрированное описание стран, регионов, объектов размещения.

Б) Содержит системы бронирования и продаж (СБП)

В) Содержит контроль за динамикой реализации и бронированием мест; возможность оперативно изменений предоставление услуг

15 Система бронирования и продаж (СБП), —

А) Упрощение технологии оформления перевозки

Б) Инструмент управление деятельностью п/п и ведения фин. учета, обеспечив, сопряжение с любыми корпоративными системами управления и полную" автоматизацию купли - продажи.

В) Автоматизации бронирования и продаж авиаперевозок

16 Туристские формальности

А) Правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка

Б) Обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и совершении турпоездки

В) Оба варианта верны

17 Причины отсутствия массового туризма в средневековье в России...

А) Отсутствовала свобода передвижения

Б) Плохие дороги

В) Криминальная обстановка на дорогах

18 Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний объединяет...

А) Рекреационный туризм

Б) Конгресс туризм

В) Индустрия гостеприимства

19 Особо актуальным направлениям деятельности в начале 80-х годов стал...

А) Международный туризм

Б) Изучение туристско-экскурсионных возможностей краев и областей

В) Формирование новых туристских направлений

20 К системам бронирования основных туруслуг во Всемирной компьютерной сети относятся:

А) Amadeus

Б) Worldspan

В) Оба варианта верны

21 В настоящее время стержень правовой системы сферы туризма образует:

А) Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Б) Причины больших различий в географическом распределении числа туристов и доходов от них и динамику этих различий

В) Где международный туризм имеет большой потенциал для превращения в важный элемент экономического развития

22 Впервые среди российских туроператоров в 1996 г. свой собственный сервер открыла компания

А) Синяя карта

Б) Академсервис

В) Сирена

23 Путешествие, продаваемое туристскими фирмами в виде полного комплекса (пакета) услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание по маршруту путешествия, называется:

А) Инклюзив-туром

Б) Самодеятельным

В) Стандартным

Сложные (3 уровень)

24 Предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской фирмы, — это:

А) Потребитель

Б) Исполнитель

В) Заказчик тура

25 Определение нормы прибыли на тур, расчет цены и формирование системы льгот (скидок) на тур — это:

А) Калькуляция затрат

Б) Процент

В) Прибавочная стоимость

26 Типовая форма ТУР — «Туристическая путевка» — была разработана в соответствии с:

А) Федеральной целевой программой «Развитие туризма в Российской Федерации»

Б) Заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком.

В) Когда одна сторона оказывает другой стороне туристический продукт за денежное вознаграждение.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1А, 2В)

1 В настоящее время существует множество компьютерных программ, позволяющих распространять туруслуги с использованием

- А) Компьютерные системы
- Б) Функция предложения
- В) Проверка

2 Функции агентства при самостоятельном бронировании клиентами через Интернет заключаются в

27 Установите соответствие:

(1Б, 2А)

1 Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий

- А) Туризм въездной
- Б) Туристская деятельность
- В) Туризм внутренний

2 Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1 Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации

- А) Туризм внутренний
- Б) Туризм выездной
- В) Туризм международный

2 Туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну

29 Установите соответствие:

(1В, 2А)

1 Прохождение сертификации туристских услуг и услуг гостиниц подтверждается:

- 2 При получении заграничного паспорта гражданам РФ следует предъявить:
- А) Внутренний паспорт
 - Б) Бизнес-анализ
 - В) Сертификат соответствия

30 Установите соответствие:
(1А, 2В)

- 1 Система страхования, осуществляемая международными страховыми компаниями, называется:
- А) Внешней
 - Б) Потребительский
 - В) Внутренней
- 2 Система страхования, осуществляемая государством, акционерными и кооперативными страховыми организациями, называется:

31 Установите соответствие:
(1Б, 2В)

- 1 Ситуация на рынке, когда спрос превышает предложение и наблюдается дефицит, формирует:
- А) Конъюнктурный рынок
 - Б) Рынок продавца
 - В) Рынок покупателя
- 2 Ситуация на рынке, при которой предложение соответствует спросу или опережает его, формирует:

32 Установите соответствие:
(1В, 2Б)

- 1 Фирмы в России, где клиенту предлагается 10-15 маршрутов, — фирмы
- 2 Функции, обязанности, ответственность и права персонала турфирмы должны быть изложены
- А) Полного выбора
 - Б) Должностная инструкция
 - В) Достаточного выбора

33 Установите соответствие:
(1Б, 2В)

- 1 Впервые среди российских туроператоров в 1996 г. свой собственный сервер открыла компания
- А) Сириус
 - Б) Академсервис
 - В) МегаТИС
- 2 Дисконтная система, предлагающая продукты туркомпаний со скидкой от их розничной цены

34 Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3Г, 4Б)

1 Является самым распространенным и осуществляется с целью отдыха, оздоровления, восстановления и развития физических, психологических и эмоциональных сил.

2 Обусловлен потребностью в лечении различных заболеваний

А) Лечебный туризм

3 Включает в себя поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями, музеями, театрами, общественным строем

Б) Рекреационный туризм

В) Деловой туризм

Г) Познавательный туризм

4 Охватывает путешествия со служебными или профессиональными целями без получения доходов по месту временного пребывания

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:

(1Б, 2В)

1 Субсидируется из средств, выделяемых на социальные нужды в целях создания условий для путешествий школьникам, молодежи и т.п

А) Мировой туризм

Б) Социальный туризм

В) Коммерческий туризм

2 Ориентирован на получение туристскими предприятиями прибыли, являющейся основным источником средств для развития и расширения производства

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Основными формами туристских мероприятий с активными способами передвижения являются _____ (**поход, походы**)

37 Бронирование осуществляется различными информационными системами, которые резервируют, т.е. создают запасы объектов бронирования, а затем из созданного резерва закрепляют их за _____ (**потребителем, потребителями**)

38 Для того, чтобы привлечь тур агентов, компании расширили сферу применения систем _____ (**бронирование, бронирования**)

39 Системы бронирования поставляют турагентствам специальные пакеты, включающие эти программы и, конечно же, специальное оборудование для осуществления _____ (**деятельность, деятельностью, деятельности**)

40 Организованный туризм представляет собой путешествия одного туриста (или группы) по предварительно разработанной туристским предприятием _____ (**программ, программе**)

41 Сегодня АМАДЕУС предлагает своим клиентам возможность в реальном времени бронировать билеты на рейсы более чем 680 авиакомпаний, в том числе российских, таких как: «Аэрофлот», «Пулковские авиалинии», «Самарские авиалинии», «Уральские авиалинии», «Красноярские авиалинии», Авиакомпания «Сибирь», Авиакомпания «Центр Авиа», «Кавминводьявиа», «Домодедовские авиалинии», «Владивосток Авиа» и просматривать расписание рейсов более 750 _____ (**авиакомпания, авиакомпании, авиакомпаний**)

42 Амадеус предлагает самый обширный и полный спектр услуг в сфере _____ (**путешествия, путешествий**) и туризма.

Средне-сложные (2 уровень)

43 Информирование о валютах и курсе обмена в гостиницах, особенностях аэропортов в различных государствах _____ (**мир, мира**)

44 Для поиска поставщиков, туроператор много времени проводит в _____ (**командировка, командировках, командировки**)

45 Система бронирования предлагает продукт нескольких _____ (**туроператоров, туроператор**), и агент может выбирать продукт, наиболее полно удовлетворяющие клиента

46 Затраты факторов производства, которые не принадлежат фирме и покупаются ею, называют _____ (**внешние издержки, внешними издержками**)

47 Система ОРС интегрирована в информационную систему гражданской _____ (**авиация, авиации, авиацией**)

48 Любые виды туризма на организованной основе, разрабатываемые и осуществляемые организаторами туризма, т.е. предприятиями сферы туризма, — это туризм _____ (**плановый, плановым**)

49 На туристском рынке направления путешествий (регионы пребывания) и объем туров (услуг), предназначенных на продажу и предлагаемых покупателям в течение какого-либо периода по определенной цене, называются _____ (**предложением, предложение**)

50 Оперативно модифицирующийся имидж фирмы, откликаясь на внешнюю среду, характеризуется _____ (**пластичность, пластичностью**)

51 Обязательное условие деятельности турфирмы, направленное на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов и экскурсантов, на предотвращение нанесения вреда их имуществу и окружающей среде, на повышение качества оказываемых услуг, называется _____ **(сертификация, сертификации, сертификацией)**
турфирм

52 Основным документом для предъявления претензии к фирме и удовлетворения ее в судебном порядке является _____ **(договор, договора, договоры)**

53 Период исследования рынка, анализа информации, расчета стоимости услуг на данный момент, поиска партнеров, налаживания связей является фазой жизненного цикла продукта, называемой _____ **(разработка, разработкой, разработки)**

54 Предложения продукта сосредоточены в руках немногих предприятий, которые занимают монопольное положение на рынке, как вознаграждение за создание продукта, а сам продукт имеет высокую цену на стадии жизненного цикла продукта, называемой _____ **(внедрение, внедрением)**

55 Предприятие или организация, учреждение или гражданин — предприниматель, оказывающие туристскую услугу, называются ее _____ **(исполнитель, исполнители, исполнителем)**

56 Розничные фирмы, выполняющие роль посредников между туроператорскими фирмами и обслуживающими предприятиями, с одной стороны, и клиентами-туристами — с другой, — это _____ **(туристическое агентство, туристические агентства)**

57 Транзитный туризм в соответствии с рекомендациями ВТО охватывает категорию «прочие цели» _____ **(поездка, поездки, поездок)**

58 Транзит можно классифицировать в качестве цели посещения только с точки зрения въездного _____ **(туризм, туризма)**

59 Туроператор, использующий в своей работе с поставщиком обычные технологии, в зависимости от турпродукта и поставщика, должен осуществлять предоплату продукта или нести ответственность за его _____ **(реализация, реализацию, реализации)**

60 Работа с туроператорами требует практически ежедневно получать информацию о действующих ценах и наличии _____ **(турпродукт, турпродукта, турпродуктов)**

61 Работа с системой бронирования агентства могут предлагать большой ассортимент турпродукта _____ **(клиент, клиенту, клиентам)**

62 Небольшие агенты не всегда могут иметь собственную автоматизированную систему учета, что иногда затрудняет анализ работы, и может приводить к потере _____ **(информация, информации)**

63 Для государства очень важно не допустить захвата своего рынка зарубежными компаниями, тем самым упустив за границу большой финансовый поток, поэтому очень важно иметь свою систему _____ **(бронирование, бронирования)**

64 Спрос, обусловленный факторами, не связанными с самим товаром, называют _____
(нефункциональный спрос, нефункциональным спросом)

65 Функции, обязанности, ответственность и права персонала турфирмы должны быть изложены в _____ **(должностная инструкция, должностных инструкциях)**

66 Юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по формированию (созданию или проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации, называется _____ **(туроператор, туроператором)**

Сложные (3 уровень)

67 Спрос, предъявляемый одним потребителем, называют _____
(индивидуальный спрос, индивидуальным спросом)

68 Эффективно вести бухгалтерский учет, обеспечивать движение туристических путевок, заполняемость чартерных рейсов, давать точную информацию о наличии мест в гостиницах, снабжать необходимыми бланками позволяют(-ет) _____ **(компьютер, компьютеры)**

69 Предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской фирмы, — это _____ **(заказчик тура, заказчики тура)**

70 Фирма, которой владеет одно физическое лицо, самостоятельно ведущее дело в собственных интересах и отвечающее за нее личным имуществом, называют _____ **(индивидуальная фирма, индивидуальной фирмой)**

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
Индикатор	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем			
Дисциплина	Системы бронирования в туристской индустрии			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
Индикатор	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем			
Дисциплина	Системы бронирования в туристской индустрии			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установлен ие последовательности	На дополнение	
1.1.1	1 Бронирование – это предварительный заказ на А) Предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования Б) Резервирование части средств, ресурсов для их последующего использования в сложных для компании, фирмы, предпринимателя ситуациях В) Фиксированное распределение	26 Установите соответствие: 1 В настоящее время существует множество компьютерных программ, позволяющих распространять туруслуги с использованием 2 Функции агентства при самостоятельном бронировании клиентами через Интернет заключаются в А) Компьютерные системы Б) Функция предложения В) Проверка 27 Установите соответствие:	36 Основными формами туристских мероприятий с активными способами передвижения являются 37 Бронирование осуществляется различными информационными системами, которые резервируют, т.е. создают запасы объектов бронирования, а затем из созданного резерва закрепляют их за 38 Для того, чтобы привлечь тур агентов, компании расширили сферу применения систем _____	

	<p>2 Российские компьютерные системы бронирования А) Сирена Б) Ключ В) Оба варианта верны</p> <p>3 Система бронирования «Сирена» — это А) Компьютерную систему бронирования и продаж туров в режиме реального времени. Б) Первая отечественная автоматизированная система резервирования авиационных билетов В) Полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным запросам</p> <p>4 Система «МегаТИС» позволяет получить А) Экономическое поведение бюджетных групп потребителей, фирм, собственников ресурсов Б) Предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования В) Полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным запросам</p> <p>5 Системы бронирования, которые предназначены для связи туроператор — турагентства, позволяющие бронировать готовые турпакеты в режиме реального времени — это А) Туринтел Б) Академсервис В) Оба варианта верны</p>	<p>1 Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации 2 Туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну А) Туризм въездной Б) Туристская деятельность В) Туризм внутренний</p>	<p>39 Системы бронирования поставляют турагентствам специальные пакеты, включающие эти программы и, конечно же, специальное оборудование для осуществления _____</p> <p>40 Организованный туризм представляет собой путешествия одного туриста (или группы) по предварительно разработанной туристским предприятием _____</p> <p>41 Сегодня АМАДЕУС предлагает своим клиентам возможность в реальном времени бронировать билеты на рейсы более чем 680 авиакомпаний, в том числе российских, таких как: «Аэрофлот», «Пулковские авиалинии», «Самарские авиалинии», «Уральские авиалинии», «Красноярские авиалинии», Авиакомпания «Сибирь», Авиакомпания «Центр Авиа», «Кавминводьявиа», «Домодедовские авиалинии», «Владивосток Авиа» и просматривать расписание рейсов более 750 _____</p> <p>42 Амадеус предлагает самый обширный и полный спектр услуг в сфере _____</p>
--	--	---	---

	<p>6 Туроператор – это</p> <p>А) Компания, формирующая пакет туристических услуг для туристов</p> <p>Б) Перечень услуг, которые предоставляет туроператор для туриста</p> <p>В) Компания, которая занимается непосредственно реализацией турпакета рядовым гражданам</p>		
1.1.2	<p>7 Как называется международная кооперативная организация, объединяющая 240 турагентств разных стран и осуществляющая свою деятельность на коммерческих началах?</p> <p>А) Всемирная ассоциация турагентств</p> <p>Б) Паломнический туризм</p> <p>В) Профессиональный туризм</p> <p>8 Любые виды туризма на организованной основе, разрабатываемые и осуществляемые организаторами туризма, т.е. предприятиями сферы туризма, — это туризм ...</p> <p>А) Плановый</p> <p>Б) Личный</p> <p>В) Оба варианта верны</p> <p>9 Маршруты с посещением одного пункта на маршруте называются:</p> <p>А) Тематическими</p> <p>Б) Радикальными</p> <p>В) Линейными</p> <p>10 Оптовые фирмы, выступающие посредниками между предприятиями туристской индустрии и турагентствами, — это:</p>	<p>28 Установите соответствие:</p> <p>1 Туризм в пределах территории Российской Федерации _____ лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации</p> <p>2 Туризм лиц, постоянно проживающих _____ в Российской Федерации, в другую страну</p> <p>А) Туризм внутренний</p> <p>Б) Туризм выездной</p> <p>В) _____ Туризм международный</p> <p>29 Установите соответствие:</p> <p>1 Прохождение сертификации туристских услуг и услуг гостиниц подтверждается:</p> <p>2 При получении заграничного паспорта гражданам РФ следует предъявить:</p> <p>А) Внутренний паспорт</p> <p>Б) Бизнес-анализ</p> <p>В) _____ Сертификат соответствия</p> <p>30 Установите соответствие:</p> <p>1 Система страхования, осуществляемая международными страховыми компаниями, называется:</p> <p>2 Система страхования, осуществляемая государством, акционерными _____ и</p>	<p>43 Информирование о валютах и курсе обмена в гостиницах, особенностях аэропортов в различных государствах _____</p> <p>44 Для _____ поиска поставщиков, туроператор много времени проводит в _____</p> <p>45 Система бронирования предлагает продукт _____ нескольких _____, и агент может выбирать продукт, наиболее полно удовлетворяющие клиента</p> <p>46 Затраты факторов производства, которые не принадлежат фирме и покупаются ею, называют _____</p> <p>47 Система _____ ОРС интегрирована _____ в информационную систему гражданской _____</p> <p>48 Любые виды туризма на организованной основе, разрабатываемые и осуществляемые организаторами туризма, т.е. предприятиями сферы туризма, — это туризм _____</p> <p>49 На туристском рынке направления путешествий (регионы пребывания) и объем туров (услуг), предназначенных на продажу и предлагаемых покупателям в течение какого-либо периода по определенной</p>

	<p>А) Оба варианта верны Б) Индивидуальные фирмы В) Туроператорские фирмы</p> <p>11 Система бронирования фирмы «Европа-2000», — А) Система бронирования фирмы работает также в режиме off-line, и большинство бронирований идет по факсу или электронной почте. Б) Эта сеть поддерживается международной страховой компанией В) Обеспечения факс-модемной связи пользователя практически со всем миром и предоставления услуг электронной почты</p> <p>12 Вид туризма поощряющийся всеми религиями, начиная с глубокой древности... А) Экотуризм Б) Спортивный туризм В) Паломничество</p> <p>13 Онлайн бронирование - моментальное отображение реальной информации... А) С дополнительными информационными возможностями и полным спектром дополнительных туристических ресурсов Б) О наличии мест по текущим тарифам с возможностью немедленного подтверждения бронирования В) О приобретении недвижимости</p> <p>14 Информационно -</p>	<p>кооперативными страховыми организациями, называется: А) Внешней Б) Потребительский В) Внутренней</p> <p>31 Установите соответствие: 1 Ситуация на рынке, когда спрос превышает предложение и наблюдается дефицит, формирует: 2 Ситуация на рынке, при которой предложение соответствует спросу или опережает его, формирует: А) Конъюнктурный рынок Б) Рынок продавца В) Рынок покупателя</p> <p>32 Установите соответствие: 1 Фирмы в России, где клиенту предлагается 10-15 маршрутов, — фирмы 2 Функции, обязанности, ответственность и права персонала турфирмы должны быть изложены А) Полного выбора Б) Должностная инструкция В) Достаточного выбора</p> <p>33 Установите соответствие: 1 Впервые среди российских туроператоров в 1996 г. свой собственный сервер открыла компания 2 Дисконтная система, предлагающая продукты туркомпаний со скидкой от их розничной цены А) Сириус Б) Академсервис В) МегаТИС</p> <p>34 Установите соответствие: 1 Является самым распространенным и осуществляется с целью</p>	<p>цене, называются</p> <p>50 Оперативно модифицирующийся имидж фирмы, откликаясь на внешнюю среду, характеризуется _____</p> <p>51 Обязательное условие деятельности турфирмы, направленное на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов и экскурсантов, на предотвращение нанесения вреда их имуществу и окружающей среде, на повышение качества оказываемых услуг, называется _____</p> <p>52 Основным документом для предъявления претензии к фирме и удовлетворения ее в судебном порядке является _____</p> <p>53 Период исследования рынка, анализа информации, расчета стоимости услуг на данный момент, поиска партнеров, налаживания связей является фазой жизненного цикла продукта, называемой _____</p> <p>54 Предложения продукта сосредоточены в руках немногих предприятий, которые занимают монопольное положение на рынке, как вознаграждение за создание продукта, а сам продукт имеет высокую цену на стадии жизненного цикла продукта, называемой _____</p> <p>55 Предприятие или организация, учреждение или гражданин — предприниматель, оказывающие туристскую услугу, называются ее _____</p> <p>56 Розничные фирмы, выполняющие роль посредников между</p>
--	---	---	---

	<p>поисковая система (ИПС), —</p> <p>А) Содержит подробную иллюстрированное описание стран, регионов, объектов размещения.</p> <p>Б) Содержит системы бронирования и продаж (СБП)</p> <p>В) Содержит контроль за динамикой реализации и бронированием мест; возможность оперативно изменений предоставление услуг</p> <p>15 Система бронирования и продаж (СБП), —</p> <p>А) Упрощение технологии оформления перевозки</p> <p>Б) Инструмент управление деятельностью п/п и ведения фин. учета, обеспечив, сопряжение с любыми корпоративными системами управления и полную" автоматизацию купли - продажи.</p> <p>В) Автоматизации бронирования и продаж авиаперевозок</p> <p>16 Туристские формальности</p> <p>А) Правила, условия и действия, необходимые с точки зрения законности и установленного в государстве порядка</p> <p>Б) Обязательно соблюдаемые при организации, оформлении и совершении турпоездки</p> <p>В) Оба варианта верны</p> <p>17 Причины отсутствия массового туризма в средневековье в России...</p>	<p>отдыха, оздоровления, восстановления и развития физических, психологических и эмоциональных сил.</p> <p>2 Обусловлен потребностью в лечении различных заболеваний</p> <p>3 Включает в себя поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностям и, музеями, театрами, общественным строем</p> <p>4 Охватывает путешествия со служебными или профессиональными целями без получения доходов по месту временного пребывания</p> <p>А) Лечебный туризм</p> <p>Б) Рекреационный туризм</p> <p>В) Деловой туризм</p> <p>Г) Познавательный туризм</p>	<p>туроператорскими фирмами и обслуживающими предприятиями, с одной стороны, и клиентами-туристами — с другой, — это</p> <hr/> <p>57 Транзитный туризм в соответствии с рекомендациями ВТО охватывает категорию «прочие цели»</p> <hr/> <p>58 Транзит можно классифицировать в качестве цели посещения только с точки зрения въездного</p> <hr/> <p>59 Туроператор, использующий в своей работе с поставщиком обычные технологии, в зависимости от турпродукта и поставщика, должен осуществлять предоплату продукта или нести ответственность за его</p> <hr/> <p>60 Работа с туроператорами требует практически ежедневно получать информацию о действующих ценах и наличии</p> <hr/> <p>61 Работа с системой бронирования агентства могут предлагать большой ассортимент турпродукта</p> <hr/> <p>62 Небольшие агенты не всегда могут иметь собственную автоматизированную систему учета, что иногда затрудняет анализ работы, и может приводить к потере</p> <hr/> <p>63 Для государства очень важно не допустить захвата своего рынка зарубежными компаниями, тем самым упустив за границу большой финансовый поток, поэтому очень важно иметь свою систему</p> <hr/> <p>64 Спрос, обусловленный факторами, не связанными с</p>
--	--	--	--

	<p>А) Отсутствовала свобода передвижения Б) Плохие дороги В) Криминальная обстановка на дорогах</p> <p>18 Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний объединяет...</p> <p>А) Рекреационный туризм Б) Конгресс туризм В) Индустрия гостеприимства</p> <p>19 Особо актуальным направлениям деятельности в начале 80-х годов стал...</p> <p>А) Международный туризм Б) Изучение туристско-экскурсионных возможностей краев и областей В) Формирование новых туристских направлений</p> <p>20 К системам бронирования основных туруслуг во Всемирной компьютерной сети относятся: А) Amadeus Б) Worldspan В) Оба варианта верны</p> <p>21 В настоящее время стержень правовой системы сферы туризма образует: А) Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Б) Причины больших различий в географическом распределении числа туристов и доходов от них и динамику этих различий</p>		<p>самим _____ товаром, называют _____</p> <p>Функции, _____ обязанности, ответственность и права персонала турфирмы должны быть изложены в _____</p> <p>66 Юридическое или физическое _____ лицо, выполняющее работы по формированию (созданию или проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации, называется _____</p>
--	--	--	---

	<p>В) Где международный туризм имеет большой потенциал для превращения в важный элемент экономического развития</p> <p>22 Впервые среди российских туроператоров в 1996 г. свой собственный сервер открыла компания</p> <p>А) Синяя карта Б) Академсервис В) Сирена</p>		
1.1.3	<p>23 Путешествие, продаваемое туристскими фирмами в виде полного комплекса (пакета) услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание по маршруту путешествия, называется:</p> <p>А) Инклюзив-туром Б) Самодеятельным В) Стандартным</p> <p>24 Предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской фирмы, — это:</p> <p>А) Потребитель Б) Исполнитель В) Заказчик тура</p> <p>25 Определение нормы прибыли на тур, расчет цены и формирование системы льгот (скидок) на тур — это:</p> <p>А) Калькуляция затрат Б) Процент В) Прибавочная стоимость</p>	<p>35 Установите соответствие:</p> <p>1 Субсидируется из средств, выделяемых на социальные нужды в целях создания условий для путешествий школьникам, молодежи и т.п</p> <p>2 Ориентирован на получение туристскими предприятиями прибыли, являющейся основным источником средств для развития и расширения производства</p> <p>А) Мировой туризм Б) Социальный туризм В) Коммерческий туризм</p>	<p>67 Спрос, предъявляемый одним потребителем, называют _____</p> <p>68 Эффективно вести бухгалтерский учет, обеспечивать движение туристических путевок, заполняемость чартерных рейсов, давать точную информацию о наличии мест в гостиницах, снабжать необходимыми бланками позволяют(-ет) _____</p> <p>69 Предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской фирмы, — это _____</p> <p>70 Фирма, которой владеет одно физическое лицо, самостоятельно ведущее дело в собственных интересах и отвечающее за нее личным имуществом, называют _____</p>

Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.
--------	--------	--------	--------

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа	36	37
1	А) Предстоящее туристское обслуживание,	поход, походы	потребителем, потребителями

	предварительное закрепление объектов бронирования
2	В) Оба варианта верны
3	Б) Первая отечественная автоматизированная система резервирования авиационных билетов
4	В) Полные описания туров, сведения о климате, обычаях и традициях стран, обеспечить выборку по конкретным запросам
5	В) Оба варианта верны
6	А) Компания, формирующая пакет туристических услуг для туристов
7	А) Всемирная ассоциация турагентств
8	А) Плановый
9	Б) Радикальными
10	В) Туроператорские фирмы
11	А) Система бронирования фирмы работает также в режиме off-line, и большинство бронирований идет по факсу или электронной почте.
12	В) Паломничество
13	Б) О наличии мест по текущим тарифам с возможностью немедленного подтверждения бронирования

38	бронирование, бронирования
39	деятельность, деятельностью, деятельности
40	программ, программе
41	авиакомпания, авиакомпании, авиакомпаний
42	путешествия, путешествий
43	мир, мира
44	командировка, командировках, командировки
45	туроператоров, туроператор
46	внешние издержки, внешними издержками
47	авиация, авиации, авиацией
48	плановый, плановым
49	предложением, предложением

14	А) Содержит подробную иллюстрированное описание стран, регионов, объектов размещения
15	Б) Инструмент управление деятельностью п/п и ведения фин. учета, обеспечив, сопряжение с любыми корпоративными системами управления и полную" автоматизацию купли - продажи
16	В) Оба варианта верны
17	А) Отсутствовала свобода передвижения
18	В) Индустрия гостеприимства
19	Б) Изучение туристско-экскурсионных возможностей краев и областей
20	В) Оба варианта верны
21	А) Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
22	Б) Академсервис
23	А) Инклюзив-туром
24	В) Заказчик тура
25	А) Калькуляция затрат
26	1А, 2В
27	1Б, 2А
28	1А,2Б

50	пластичность, пластичностью
51	сертификация, сертификации, сертификацией
52	договор, договора, договоры
53	разработка, разработкой, разработки
54	внедрение, внедрением
55	исполнитель, исполнители, исполнителем
56	туристическое агентство, туристические агентства
57	поездка, поездки, поездок
58	туризм, туризма
59	реализация, реализацию, реализации
60	турпродукт, турпродукта, турпродуктов
61	клиент, клиенту, клиентам
62	информация, информации
63	бронирование, бронирования
64	нефункциональный спрос, нефункциональным спросом

29	1В, 2А
30	1А, 2В
31	1Б, 2В
32	1В, 2Б
33	1Б, 2В
34	1Б, 2А, 3Г, 4Б
35	1Б, 2В

65	должностная инструкция, должностных инструкциях
66	туроператор, туроператором
67	индивидуальный спрос, индивидуальным спросом
68	компьютер, компьютеры
69	заказчик тура, заказчики тура
70	индивидуальная фирма, индивидуальной фирмой