

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Системы автоматизации гостиничного бизнеса

Код модуля
1158864(1)

Модуль
Эффективное построение онлайн-продаж в
гостиничном бизнесе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Системы автоматизации гостиничного бизнеса

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Системы автоматизации гостиничного бизнеса

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-7 -Способен применять автоматические системы управления и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	З-3 - Сделать обзор по преимуществам и недостаткам систем и ПО П-1 - Принимать решение о выборе той или иной автоматической системы и/или ПО П-2 - Алгоритмизировать работу сотрудников в выбранных системах У-1 - Оценивать потребности организации и возможности имеющихся автоматических систем и ПО У-2 - Сравнить преимущества и недостатки систем	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	6,6	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	6,12	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Преимущества автоматизации предприятия
2. Сравнительная характеристика зарубежных и отечественных СЭД
3. Сравнительная характеристика зарубежных и отечественных систем бронирования
4. Интеграция АСУ со смежными программно-аппаратными комплексами
5. Работа в АСУ "Эдельвейс"
6. Особенности автоматизации санаторно-курортных учреждений, на примере санаториев УрФО

7. Системы автоматизации предприятий питания

8. Работа в системе "R-keeper"

Примерные задания

1. Составьте таблицу "Сравнительная характеристика отечественных и международных

систем бронирования и резервирования услуг". В таблице необходимо указать:

- название системы бронирования и резервирования услуг, год и страну создания;
- модули системы;
- преимущества системы;
- недостатки системы.

2 Предложите для каждого примера предприятия гостеприимства или питания конкретную подходящую систему автоматизации.

- а) гостиница международной цепи, расположенная в Москве;
- б) крупная независимая гостиница, расположенная в Крыму;
- в) малый отель Санкт-Петербурга;
- г) хостел;
- д) ресторан высокой кухни, принадлежащий цепи;
- е) независимое кафе;
- ж) ресторан при гостинице.

3 Составьте рейтинг наиболее востребованных и популярных программных продуктов и ИТ инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе в конкретном регионе мира. Регионы на выбор: Северная Америка, Южная

Америка, Северо-Восточная Азия, Юго-Восточная Азия, Зарубежная Европа, Ближний восток, Россия.

4 Напишите алгоритм действий в АСУ "Эдельвейс" в следующих ситуациях:

- а) заселение гостя;
- б) бронирование мероприятия (научная конференция);
- в) выписка гостя и добавление в счет дополнительных услуг (заказ такси, услуги няни);
- г) осуществление ночного аудита;
- д) бронирование номеров для группы 16 человек.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Системы автоматизации в гостинице

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме тестирования:

1 Напишите название офисных технологий, направленных на обслуживание клиента

2 Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия

а) 4 б) 5 в) 6 г) 8

- 3 Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия
- от количества клиентов;
 - от оборота предприятия;
 - от количества сотрудников;
 - от объема предприятия
- 4 Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации - _____
- СЭД
 - АСУ
 - CRM
 - GDS
- 5 Найдите соответствия
- 1 СЭД 2 АСУ 3 GDS
- «Эдельвейс», «Fidelio»
 - «Amadeus», «Sabre»
 - «Евфрат», «Сирена»
 - «Само-Турагент», «Эдельвейс»
 - «DIRECTUM», «Евфрат»
- 6 Первые системы резервирования Apollo фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines появились на рынке
- в 80-х гг. XX в.
 - в 60-х гг. XX в.
 - в 70-ых гг. XX в.
- 7 Определите преимущества использования систем резервирования туристских услуг (GDS)
- быстрота и качество обслуживания;
 - снижение себестоимости услуг;
 - сокращение количества сотрудников;
 - оптимизация загрузки самолетов;
 - моментальное подтверждение бронирования;
 - все вышеперечисленное.
- 8 В каком году была создана система бронирования Amadeus
- 1990
 - 1987
 - 1980
 - 1985
- 9 Какой GDS в октябре 1996 г. было создано виртуальное агентство Travelocity.com.
- Sabre
 - Amadeus
 - Worldspan
- 10 Впервые на российском рынке международные глобальные распределительные системы появились в
- 1990
 - 1994
 - 1998
 - 1985
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. АСУ гостиницы

Примерные задания

Домашняя работа подразумевает подготовку письменного эссе, состоящего из ответов на вопросы.

1 вариант:

- 1 Перечислите зарубежные АСУ гостиницей
- 2 Основные возможности зарубежных систем
- 3 Понятие «ночного аудита»
- 4 Программа «постоянный гость»
- 5 Представление номерного фонда в зарубежных АСУ

2 вариант:

- 1 Перечислите отечественные АСУ гостиницей
- 2 Основные возможности отечественных систем
- 3 Назовите отечественную систему вышедшую на международный рынок
- 4 Понятие «расчетный час»
- 5 Представление номерного фонда в отечественных АСУ

3 вариант:

- 1 Перечислите отличительные особенности отечественных и зарубежных систем управления
- 2 Понятие «базовой валюты»
3. В каких системах выполняется ночной аудит
- 4 В каких системах есть возможность поселить гостя на одно место в многоместном номере
- 5 Назовите многомодульные системы

4 вариант:

- 1 Оформление запроса на представление информации о системе от поставщика
 - 2 Понятие «открытые» вопросы при формировании запроса
 - 3 Процесс демонстрации системы
 - 4 Основные вопросы, выносимые на представление системы
 - 5 Соответствие систем стилю и методам управления отелем
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Понятие и сущность автоматизации офиса гостиничного предприятия. Уровни автоматизации офиса.
2. Автоматизация документооборота, ее преимущества и недостатки. Характеристика систем электронного документооборота.
3. Глобальные дистрибьютерские системы: определение, история возникновения и развития, основные структурные компоненты, функции, преимущества и недостатки.
4. Сравнительная характеристика глобальных систем бронирования Amadeus, Worldspan, Sabre, Galileo
5. Характеристика российской системы бронирования и резервирования услуг Сирена
6. Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Приведите примеры и дайте краткую характеристику отечественных и международных программ.

7. Характеристика АСУ "Opera Enterprise Solution", "Fidelio"
 8. Характеристика АСУ "Эдельвейс".
 9. Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Приведите примеры программ и дайте их краткую характеристику.
 10. Дополнительные решения для автоматизации комплекса финансово-хозяйственной и операционной деятельности гостиничного предприятия. Приведите примеры российских и международных разработчиков, дайте краткую характеристику программ.
 11. разработчиков, дайте краткую характеристику программ. Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в США.
 12. Характеристика системы для автоматизации предприятий питания: «R-Keeper»
 13. Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «1С-Парус»
 14. Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «MICROS 3700».
 15. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре.
 16. Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в Азиатско- Тихоокеанском макрорегионе.
 17. Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в Зарубежной Европе
 18. Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в Азиатско- Тихоокеанском макрорегионе.
 19. Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в США.
 20. Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в Зарубежной Европе
 21. Особенности программного и информационного обеспечения предприятий гостеприимства и питания в России.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	предпринимательская деятельность целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-7	З-3 У-1 У-2 П-1 П-2	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

