

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Елена Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:21

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.03.03 Системы бронирования и резервирования
Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Методический отдел УМУ
« 14 » _____ 20 2 г.

_____ / Камашева /

Научная библиотека СГЭУ
« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ / _____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой _____ / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Системы бронирования и резервирования входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Профессиональная этика и этикет, Современные маркетинговые коммуникации в сервисе, Организация защиты прав потребителей, Психология и конфликтология в сервисе, Тренинг профессионально-значимых навыков, Управление отношениями с потребителями, Покупательское поведение

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Системы бронирования и резервирования в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-3_ИДК1 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	ПК УВ3з1 Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	ПК УВ3у1 Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	ПК УВ3в1 Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3_ИДК2 Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями	ПК УВ3з2 Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у2 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в2 Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

питания.			
ПК УВ-3_ИДКЗ	ПК УВ3з3	ПК УВ3у3	ПК УВ3в3
<p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.</p>	<p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p>	<p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p>	<p>Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	23.85/0.66
Промежуточная аттестация	29/0.81
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	13.15/0.37
Занятия лекционного типа	4/0.11

Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	92.85/2.58
Промежуточная аттестация	2/0.06
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Системы бронирования и резервирования представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	2	2			3,85	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2 ПК УВ-3_ИДК3
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	16	34			20	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2 ПК УВ-3_ИДК3
	Контроль	29					
	Итого	18	36	0.15	1	23.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	1	2			12,85	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2

							ПК УВ-3_ИДК3
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	3	6			80	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2 ПК УВ-3_ИДК3
	Контроль	2					
	Итого	4	8	0.15	1	92.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	лекция	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	лекция	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования
		лекция	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)
		лекция	Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)
		лекция	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет
		лекция	Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов
		лекция	Системы бронирования туроператоров.
		лекция	Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин.
		лекция	Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства России, стран СНГ

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	практическое занятие	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования

2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	практическое занятие	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования
практическое занятие		Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)	
практическое занятие		Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)	
практическое занятие		Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет	
практическое занятие		Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов	
практическое занятие		Системы бронирования туроператоров.	
практическое занятие		Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин.	
практическое занятие		Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства России, стран СНГ	

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / В. В. Трофимов [и др.] ; под редакцией В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2019. — 269 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09083-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442379>

Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / В. В. Трофимов [и др.]. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 245 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09084-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442380>

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432903>

Дополнительная литература

Информационные технологии в менеджменте (управлении) : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. Д. Романова [и др.] ; под общей редакцией Ю. Д. Романовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 478 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8212-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432150>

Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 326 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07333-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431843>

Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040>

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430919>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор
---	---

	Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Системы бронирования и резервирования:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
<p>ПК УВ-3_ИДК1</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p>	Пороговый	<p>ПК УВ3з1</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p>	<p>ПК УВ3у1</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p>	<p>ПК УВ3в1</p> <p>Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p>
<p>ПК УВ-3_ИДК2</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.</p>	Базовый	<p>ПК УВ3з2</p> <p>Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p>	<p>ПК УВ3у2</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p>	<p>ПК УВ3в2</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>
<p>ПК УВ-3_ИДК3</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p> <p>Применяет современные методы</p>	Повышенный	<p>ПК УВ3з3</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями,</p>	<p>ПК УВ3у3</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p>	<p>ПК УВ3в3</p> <p>Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения</p>

взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.		партнерами и заинтересованными сторонами. Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
---	--	--	--	--

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2 ПК УВ-3_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	ПК УВ-3_ИДК1 ПК УВ-3_ИДК2 ПК УВ-3_ИДК3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования
Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	1. Создание Компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem). 2. Формирование Глобальных распределительных систем GDS (GlobalDistributionSystem). Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan». 3. Появление Интернет систем бронирования (IDS) – Альтернативных систем бронирования (ADS). 4. Начало активного использования онлайн бронирования через Интернет. Развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.

	<p>5. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.</p> <p>6. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.</p> <p>7. Как турфирмы могут использовать Интернет в своей деятельности?</p> <p>8. Назовите основные туристские порталы и серверы в Интернете.</p> <p>9. На какие три условные группы можно разделить сайты туроператоров?</p> <p>10. Приведите примеры сайтов туроператоров.</p>
--	--

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	<p>Конец 5-ых – начало 60-ых гг. XX в. – создание Компьютерных систем резервирования CRS</p> <p>80-ые гг. XX в. – формирование Глобальных распределительных систем GDS</p> <p>Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan».</p> <p>90-ые гг. XX в. – появление Интернет систем бронирования (IDS)</p> <p>2000-ые гг. – развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.</p> <p>Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.</p> <p>Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.</p>
Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)». 2. Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. 3. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам. 4. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона. 5. Представление гостиницы в GDS/ADS 6. Описание тарифов и их групп (rack, corporate, promotional, BestAvailableRate – BAR и т.д.). Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale). 7. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж. 8. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager. 9. Центральные системы резервирования (CRS). 10. Схемы и условия подключения к GDS/ADS. 11. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (SeamlessConnectivity). 12. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС). 13. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Это предварительный заказ на предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования: мест (билетов, путевок), снаряжения, оборудования и т.д. за заказчиком

- Виза
- Туристские формальности
- Система бронирования
- Путевка

Виды гарантированного бронирования:

- Бронирование по предварительной оплате;
- Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
- Бронирование под гарантию кредитной карты;
- Все ответы верны

Какой системы бронирования не существует?

- Galileo
- Sabre
- Amadeus
- Sllim

Какая система относится к глобальной системе бронирования?

- Сирена
- Экспресс
- Sabre
- Avantix

Какая система относится к национальной системе бронирования?

- Sabre
- Galileo
- Matisse
- Worldspan Amadeus

Когда была основана система бронирования Sabre?

- 1964 г.
- 1988 г.
- 1968 г.
- 1976 г.

Когда была основана система бронирования Galileo?

- 1988 г.
- 1976 г.
- 1987 г.
- 1966 г.

Какая была первая отечественная система бронирования?

- Алеан
- Сирена
- Интурист
- Натали-Турс

Взаимодействия туроператора с компьютерными системами бронирования создает возможность:

- Расширить рынок сбыта туристской продукции
- Планировать маркетинговую деятельность
- интегрировать в мировой туристский рынок

-Все ответы верны

Амадеус – это

- Система бронирования билетов в театр
- Система бронирования билетов на концерты
- Система сравнения цен
- Система бронирования авиаперелетов, гостиниц, автомобилей, паромов, круизов.

Когда была основана система бронирования Амадеус?

- 1999 г.
- 1988 г.
- 1987 г.
- 1977 г.

Типы бронирования:

- Неопределенное, относительное
- Относительное, гарантированное
- Гарантированное, негарантированное
- Негарантированное, неопределенное

Способы резервирования мест в гостиницах:

- Факс
- Почта
- Телефон
- Все ответы верны

Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг:

- Депозит
- Облигация
- Ваучер
- Чек

Предварительный заказ мест и номеров в гостинице:

- Отметка
- Спрос
- Бронирование
- Резерв

Специальное разрешение правительства на въезд-Выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию:

- Паспорт
- Виза
- Ваучер
- Направление

Система онлайн – бронирования отелей:

- Booking.com
- Balkin.com
- Актис
- Интеротель

Форма заполнения бланка оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету:

- Форма № 1-Г
- Форма № 2-Г
- Форма № 5-Г
- Форма № 7-Г

Вид платежного документа гостя:

- Карта гостя
- Кредитная карта
- Ваучер
- Виза

Когда появилось понятие «компьютерная система бронирования»?

- 1960г
- 1987г
- 1993г
- 1994г

Год появления «Amadeus» и «Galileo»:

- 1960г
- 1987г
- 1993г
- 1999г

Сфера деятельности компании GDS Sabre:

- Российский рынок
- Азиатский рынок
- Американский рынок
- Рынок Африки

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
История развития компьютерных систем бронирования и резервирования	1. Понятие информационных технологий. Информационные технологии в управлении сервиса, туризма и ГТК. 2. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и ГТК. 3. Состав современных информационных систем, применяющихся в туризме. 4. Классификация (системы) информационных технологий, применяющихся в ГТК. 5. Влияние ИТ на развитие сферы ГТК. 6. Состав типичного офисного пакета приложений. Текстовые процессоры, электронные таблицы, средства подготовки презентаций. 7. Специальное офисное ПО. 8. Классификация компьютерных сетей. Компоненты компьютерных сетей. 9. Файл –серверная и клиент – серверная технологии информационных систем.. 10. Стек протоколов TCP/IP. Адресация в Интернет. Понятие и структура IP-адреса. Система доменных имен DNS. 11. Сервисы Интернет. 12. Основные направления использования Интернет в ГТК.
Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования	13. Характеристика туристских ресурсов в Интернет (на примере трёх ресурсов). 14. Поиск информации в Интернет. 15. Основные положения информационной безопасности.

	<p>Технологии антивирусной защиты.</p> <p>16. Средства заказа и оплаты товаров и услуг через Интернет.</p> <p>17. Системы электронных платежей, цифровые деньги.</p> <p>18. Характеристика компьютерных систем бронирования и резервирования.</p> <p>19. Функциональные возможности отечественных и зарубежных систем бронирования и резервирования (на примере одной из систем).</p> <p>20. Сравнительная характеристика зарубежных систем бронирования и резервирования.</p> <p>21. Сравнительная характеристика российских систем бронирования и резервирования.</p> <p>22. Выбор системы бронирования для туристского офиса.</p> <p>23. Возможности Интернет в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.</p> <p>24. Реклама туристского продукта и услуг в Интернет.</p> <p>25. Перспективные направления использования Интернет в СКС и Т.</p> <p>26. Российские и зарубежные продукты для ресторанного бизнеса.</p> <p>27. Общая характеристика информационных систем менеджмента для турофиса.</p> <p>28. Программные продукты для управления проектами и для финансового менеджмента, использующиеся в турфирмах и отелях.</p> <p>29. Процесс и способы передачи информации.</p> <p>30. Классификация каналов связи.</p>
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК УВ-3 ИДК1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне