

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Системы автоматизации гостиничного бизнеса

Код модуля
1161960(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 | Жильцова Ксения Германовна | без ученой степени, без ученого звания | Ассистент | управления в сфере физической культуры и спорта |
| 2 | Томилова Светлана Васильевна | кандидат педагогических наук, доцент | Доцент | управления в сфере физической культуры и спорта |

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Жильцова Ксения Германовна, Ассистент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

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 | 2 |

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-1 - Составить список доступных автоматизированных систем управления и ПО З-2 - Выделить из списка наиболее подходящие системы и ПО 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 | Контрольная работа № 1 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>П-3 - Интегрировать автоматизированную систему и ПО в рабочий процесс организации общественного питания</p> <p>У-1 - Оценивать потребности организации и возможности имеющихся автоматических систем и ПО</p> <p>У-2 - Сравнить преимущества и недостатки систем</p> <p>У-3 - Составить отчет для принятия решений о дальнейшем использовании ПО</p> | |
| <p>ПК-8 -Способен организовать функционирование подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>З-1 - Собрать информацию по текущему положению дел в организации</p> <p>З-2 - Воспроизвести данные в наглядном виде для их оценки</p> <p>П-2 - Разрабатывать модель наилучшего взаимодействия элементов компании</p> <p>У-1 - Исследовать взаимосвязи между подразделениями</p> <p>У-2 - Использовать полученные результаты для решения актуальных вопросов</p> | <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p> |
| <p>ПК-9 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства</p> | <p>З-1 - Собирать и упорядочивать данные о потребностях целевой аудитории</p> <p>З-2 - Описывать полученные знания в наглядном виде</p> <p>З-3 - Переформулировать вопросы для более качественного сбора данных</p> <p>П-1 - Предлагать варианты действий для повышения качества услуг</p> <p>П-2 - Планировать процесс введения изменений</p> <p>П-4 - Проверять эффективность выбранных инструментов и методик</p> <p>У-3 - Вывести закономерности взаимодействия компании и ее целевой аудитории</p> <p>У-4 - Осуществлять эксперимент по внедрению новых инструментов для улучшения качества услуг</p> | <p>Контрольная работа № 1</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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>контрольная работа</i> | 7,10 | 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> | 7,12 | 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 но (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 № 1

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

- а) от количества клиентов;
- б) от оборота предприятия;
- в) от количества сотрудников;
- г) 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 - _____

- а) СЭД б) АСУ в) CRM г) GDS

5 Найдите соответствия

1 СЭД 2 АСУ 3 GDS

- А) «Эдельвейс», «Fidelio»
- Б) «Amadeus», «Sabre»
- В) «Евфрат», «Сирена»
- Г) «Само-Турагент», «Эдельвейс»
- Д) «DIRECTUM», «Евфрат»

6 Первые системы резервирования Apollo фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines

появились на рынке

- а) в 80-х гг. XX в. б) в 60-х гг. XX в. в) в 70-ых гг. XX в

7 Определите преимущества использования систем резервирования туристских услуг (GDS)

- а) быстрота и качество обслуживания;
- б) снижение себестоимости услуг;
- в) сокращение количества сотрудников;
- г) оптимизация загрузки самолетов;
- д) моментальное подтверждение бронирования;
- е) все вышеперечисленное.

8 В каком году была создана система бронирования Amadeus

- а) 1990 б) 1987 в) 1980 г) 1985

9 Какой GDS в октябре 1996 г. было создано виртуальное агентство Travelocity.com.

- а) Sabre б) Amadeus в) Worldspan

10 Впервые на российском рынке международные глобальные распределительные системы появились в

- а) 1990 б) 1994 в) 1998 г) 1985

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Отечественные и зарубежные АСУ гостиничного комплекса

Примерные задания

Контрольная 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-Рарус» 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 |
|--|----------------------------------|---|-------------|---------------------|---|
| Формирование информационной культуры в сети интернет | предпринимательская деятельность | Технология «Портфолио работ» Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы Тренинг диагностического мышления Технология | ПК-7 | П-2 | Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|--|
| | | анализа образовательных задач | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|--|