

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Системы бронирования в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 26.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	000000000071C561
Владелец	Гомилевская Г.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Системы бронирования в сервисе и туризме» является формирование компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, применяемых в сфере сервиса и обслуживания.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение и закрепление теоретических основ современных видов электронных систем сервиса;
- формирование основных навыков обработки информации и работы в системах бронирования в области обслуживания транспортных и пассажирских сетей;
- приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и обслуживания.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.1к : Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве	РД1	Знание	основы информационно-коммуникационных технологий и основных требований информационной безопасности; основы справочно-правовых и информационно-коммуникационных технологий в сфере сервиса на транспорте.
			РД2	Умение	использовать современные технологии в обслуживании транспортного и пассажирского потока
			РД3	Навыки	обслуживания в сфере сервиса на транспорте

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана 43.03.01 Сервис. Индекс дисциплины Б.1.В.09.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	6	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре- зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.	РД1, РД2, РД3	4	0	0	6	дискуссия, собеседование по теме, обсуждение результатов.
2	CRM системы в туризме. Система U-ON.	РД1, РД2, РД3	4	2	0	9	выполнение практического задания по теме.
3	История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.	РД1, РД2, РД3	2	2	0	9	участие в обсуждении, оценка результатов.
4	Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.	РД1, РД2, РД3	2	12	0	20	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
5	Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.	РД1, РД2, РД3	2	12	0	20	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
6	Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».	РД1, РД2, РД3	2	6	0	16	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
7	Системы выписки страховых полисов.	РД1, РД2, РД3	2	2	0	9	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
Итого по таблице			18	36	0	89	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.

Содержание темы: Структура рынка информационных продуктов и услуг. Классификация информационных технологий. Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: лекционное занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2 CRM системы в туризме. Система U-ON.

Содержание темы: Содержание и темы: Обзор CRM, применяемых в туристском бизнесе. Нишевые системы для управления бизнесом в туристической отрасли. Преимущества использования CRM систем. Система U-on – достоинства системы. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие, Практическое занятие: работа с CRM системой.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 3 История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.

Содержание темы: История развития туристской индустрии в последние десятилетия; создания и использования компьютерных систем бронирования; эффективность и перспективы их использования; наиболее крупные и известные мировые системы бронирования; отечественные система бронирования. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: знакомство с ГРС, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций, изучение теоретического материала по теме.

Тема 4 Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.

Содержание темы: Система Sabre; Общие сведения о системе, терминология. Справочные запросы. Экран наличия мест и расписание. Обязательные элементы бронирования, дополнительные элементы бронирования. Тарифы и расчет стоимости. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекционное занятие. Практическое занятие: работа с системой бронирование Sabre.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций, изучение теоретического материала.

Тема 5 Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.

Содержание темы: Общие сведения о системе, терминология. Справочные запросы. Экран наличия мест и расписание. Обязательные элементы бронирования, дополнительные элементы бронирования. Тарифы и расчет стоимости. Выпуск билета. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: работа с системой Сирена.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций, изучение теоретического материала.

Тема 6 Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».

Содержание темы: Общие сведения о системах, терминология. Правила бронирования, ответственность агента по бронированию. Создание бронирования. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: работа с системами бронирования отелей.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций, изучение теоретического материала.

Тема 7 Системы выдачи страховых полисов.

Содержание темы: Типы страховых полисов, терминология. Выписка страхового полиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Практическое занятие: оформление страховых полисов с различными условиями.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций, изучение теоретического материала.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Основные виды занятий для студентов всех форм обучения – лекционные занятия и практические работы с применением информационно-коммуникационных технологий. При обучении используются активные и интерактивные формы, в том числе, решение ситуационных и практических задач, деловая игра, проекты.

В течение учебного семестра учащимся нужно: освоить теоретический материал, выполнить аудиторские задания, тесты и контрольные работы, выполнить домашние задания (проекты и др.) в рамках самостоятельной работы.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является важнейшим условием успешного овладения программой курса. Внеаудиторные самостоятельные занятия учащихся представляют собой логическое продолжение аудиторных занятий, проводятся по заданию преподавателя, который инструктирует обучаемых и устанавливает сроки выполнения задания.

Основными задачами самостоятельной работы являются: закрепление и углубление знаний, умений и владений студентов, полученных в ходе плановых учебных занятий; объективное оценивание собственных учебных достижений; формирование умений студентов мотивированно организовывать свою познавательную деятельность; подготовка студентов к предстоящим занятиям. Самостоятельная работа должна носить непрерывный и систематический характер.

Выделяются следующие **виды самостоятельной работы** студентов по дисциплине:

- работа с электронными презентациями, размещенными в ЭУМКД, с рекомендованной литературой;
- подготовка к контрольным работам и тестам по отдельным разделам учебного курса;
- выполнение заданий, размещенных в ЭУМКД.

Формами текущей аттестации по данной дисциплине предусматривается обязательное выполнение заданий по темам дисциплины.

Контрольные вопросы и презентации выполняются по следующим тематикам:

- 1 Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме
- 2 CRM системы в туризме. Система U-ON
- 3 История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел

4 Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов

5 Создание бронирования в системе Sabre на нескольких пассажиров с учетом возраста, внесение дополнительных элементов – паспорт, карточка частолетающего пассажира, специальное питание, дополнительный багаж. Расчет брони.

6 Система бронирования Сирена Тревел

7 Создание бронирования в системе Сирена Тревел на нескольких пассажиров с учетом возраста, внесение дополнительных элементов – паспорт, карточка частолетающего пассажира, специальное питание, дополнительный багаж. Расчет брони.

8 Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook»

9 Создание бронирования по заданию

10 Системы выдачи страховых полисов. Выписка страхового полиса

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Основные характеристики информационного общества.
2. Виды информационных технологий.
3. Конкуренция в информационном пространстве туристской индустрии.
4. Базовая модель электронного туристского бизнеса.
5. Сущность понятия «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)».
6. Сущность понятия Альтернативные системы бронирования (ADS).
7. Классификация систем бронирования.
8. Глобальные распределительные системы: характеристика, история создания и динамика развития.
9. Системы бронирования отелей.
10. Системы бронирования туров.
11. Программные средства CRM-менеджмента.
12. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в туризме XXI века.
13. Информационная логистика в современном туризме: понятие, субъекты, принципы развития.
14. Принципы онлайн-бронирования.
15. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг.
16. Основные элементы PNR
17. Дополнительные элементы PNR
18. Как подключиться к GDS. Достаточно ли только подключения к GDS для выдачи авиабилетов. Договорные отношения: авиакомпания – GDS – агентство по продаже билетов
19. Рабочие области в GDS, начало и окончание работы
20. Что такое EPR, LNIATA, PTR
21. Изменение, деление PNR
22. Система ответственности агента по продаже билетов и бронированию отелей
23. Маршрут OW, RT, CT, OJ
24. Расчет стоимости авиабилета в системе Sabre для взрослого, ребенка и младенца
25. Расчет стоимости авиабилета в системе Сирена Тревел для взрослого, ребенка и младенца
26. Заказ специальных услуг
27. Состав правил тарифа в системе Сейбр
28. Состав правил тарифа в системе Сирена Тревел
29. Брендированные тарифы
30. Графический режим в системе Сейбр
31. Бонусные программы авиакомпаний
32. Типы номеров в гостиницах
33. Особенности расселения туристов в отелях разных стран
34. Принципы поиска отеля, соответствующего запросу туриста

35. Договорные отношения: отель – система бронирования – туроператор – турист
36. Правила бронирования отелей, комиссионное вознаграждение
37. Управление личным кабинетом в системе бронирования отелей
38. Что такое франшиза в туристской страховке
39. Основные правила использования страховки от невыезда
40. Основные принципы работы страховой и сервисной компании
41. Договорные отношения: страховая компания – туроператор – турист
42. Порядок действия при страховом случае

Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций

1. Системы управления деятельностью туроператоров
2. Продукты компании Само-софт
3. Обзор PMS систем
4. Программные средства CRM-менеджмента
5. Преимущества и возможности системы U-ON
6. История и современность глобальных распределительных компьютерных систем бронирования (GDS).
7. Классификация компьютерных систем бронирования.

Перечень творческих заданий

1. Создайте бронирование Москва – Токио – Москва на любые даты в следующем месяце, Аэрофлот, В класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей, внесите бонусные карты аэрофлота. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
2. Создайте бронирование Москва – Барселона/Мадрид – Москва на любые даты в следующем месяце на вашу фамилию, бизнес класс, минимальная стоимость. Пассажиры – 3 взрослых и младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, забронируйте места в салоне, запросите специальное питание для детей, отправьте подтверждение на электронную почту пассажира. Запишите номер брони, рассчитайте стоимость.
3. Создайте бронирование Уфа – Омск в Сирене Тревел на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
4. Создайте бронирование в системе Сирена тревел по маршруту Владивосток – Ю.Сахалинск – Владивосток, на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 2 взрослых. Рассчитайте минимальную стоимость при 6-ти месячном тарифе, запишите номер PNR
5. К вам пришла семья – 2 взрослых и ребенок 8 лет. Заказ: даты – вылет 15 числа следующего месяца, возвращение через 7 дней, авиабилеты Владивосток – Сеул – Владивосток, удобные дневные перелеты, гостиница – 4* в центре города. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей,. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен авиабилета, за возврат гостиницы.
6. К вам пришли будущие молодожены (2 взрослых). В следующем месяце планируют поехать из Владивостока на Пхукет в свадебное путешествие на 10 дней. Необходимо забронировать авиаперелет, гостиницу 5* с учетом тематики путешествия. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите подарочный торт, указать в бронировании, что пассажиры молодожены. Выслать на электронную почту пассажиров бронирование билета и ваучер на гостиницу. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен

авиабилета, за возврат гостиницы.

7. К вам обратилась компания молодых людей, хотят поехать в Шерегеш. Заявка: рассчитать минимальную стоимость страхового полиса на 8 дней, возраст застрахованных – 21-24 года, 5 человек, занятия горнолыжным спортом. Предложить туристам улучшенные варианты страховки, включая страхование от несчастного случая. Аргументировать выбор страховки от несчастного случая.
8. Семья 2 взрослых 45 лет и ребенок 12 лет обратилась в туристскую компанию в марте с просьбой забронировать тур на 14 дней на Фиджи на новый год. После запроса цен у партнеров оказалось, что все гостиницы на новогодний период на Фиджи – невозвратные. Какой вид страхования вы предложите данным туристам? Рассчитайте стоимость страхового полиса. Аргументируйте выбор данного тарифа, расскажите о всех условиях страхования.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Ветитнев А. М., Коваленко В. В., Коваленко В. В. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 340 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoj-industrii-452006>

2. Орловская В.П., Богданов Е.И. Технология и организация предприятия туризма : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 176 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355943>

3. Черников Б.В. Информационные технологии управления : Учебник [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2020 - 368 - Режим доступа:

7.2 Дополнительная литература

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие [Электронный ресурс] : Форум , 2019 - 366 - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/document?id=337847>
2. Профессиональный портал www.TourDom.ru - Режим доступа: www.TourDom.ru

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://new.znanium.com/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный комплект
- Принтер лазерный

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.1к : Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-3 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-3.1к : Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве	РД1	Знание	основы информационно-коммуникационных технологий и основных требований информационной безопасности; основы справочно-правовых и информационно-коммуникационных технологий в сфере сервиса на транспорте.	Верно определяет методы выбора профессиональных систем бронирования, применение специальной терминологии связанной с осуществлением бронирования через современные системы бронирования в транспортном агентстве
	РД2	Умение	использовать современные технологии в обслуживании транспортного и пассажирского потока	Верно использует формы и способы взаимодействия в рамках обслуживания транспортного и пассажирского потока
	РД3	Навыки	обслуживания в сфере сервиса на транспорте	Использует методики обслуживания и сопровождения в транспортном сервисе

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые резу	Контролируемые темы	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС

Результаты обучения		дисциплины	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : основы информационно-коммуникационных технологий и основных требований информационной безопасности; основы справочно-правовых и информационно-коммуникационных технологий в сфере сервиса на транспорте.	1.1. Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.2. CRM системы в туризме. Система U-ON.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.3. История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.4. Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.5. Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.6. Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.7. Системы выдачи с траховых полисов.	Доклад, сообщение	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
РД2	Умение : использовать современные технологии в обслуживании транспортного и пассажирского потока	1.1. Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.2. CRM системы в туризме. Система U-ON.	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.3. История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.4. Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.5. Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования а	Практическая работа	Контрольная работа

		виабилетов.	Собеседование	Контрольная работа
		1.6. Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.7. Системы выдачи страховых полисов.	Практическая работа	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
РДЗ	Навыки : обслуживания в сфере сервиса на транспорте	1.1. Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.2. CRM системы в туризме. Система U-ON.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.3. История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.4. Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.5. Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.6. Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа
		1.7. Системы выдачи страховых полисов.	Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Собеседование	Контрольная работа

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство					
	Практическая работа	Собеседование	Доклад, сообщение	Контрольная работа	Творческие задания	Итого
Лекции	5	5	10			20
Практические задания	5	5			20	30
Промежуточная аттестация			10	40		50

Итого	10	10	20	40	20	100
-------	----	----	----	----	----	-----

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Значение информационных технологий в туризме.
2. Виды информационных технологий.
3. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в туризме XXI века.
4. Информационная логистика в современном туризме: понятие, субъекты, принципы развития.
5. Проблемы использования информационных технологий в туризме
6. Какое значение оказывается внедрение PMS
7. Системы управления туркомпанией.
8. Современные инструменты автоматизации
9. Современное состояние информатизации в туристской отрасли
10. Программные средства CRM-менеджмента
11. Сущность понятия «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)».
12. Сущность понятия «Автоматизированная распределительная система (APC)»
13. Классификация компьютерных систем бронирования.
14. Глобальные распределительные системы: характеристика, история создания и

динамика развития.

15. Возможности системы Sabre.
16. Основные элементы бронирования в системе Sabre.
17. Классы и буквы бронирования, в чем отличия.
18. Основные категории пассажиров.
19. Перевозка багажа, животных, дополнительные услуги.
20. Возможности системы Сирена тревел.
21. Основные элементы бронирования в системе Сирена.
22. Тарифная сетка в системе Сирена.
23. Системы бронирования отелей.
24. Другие способы бронирования отелей, Договорные отношения между туркомпанией и системой бронирования. Ответственность агента по бронированию.
25. Типы номеров, виды питания.
26. Особенности страхования в туризме.
27. Страховка от невыезда – основные условия.

Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо подготовиться к заданию письменно и доложить результаты в устной форме. Работа состоит из трех вопросов. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.
4	8	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. Не более 2 ошибок в представляемой информации. Ответы на вопросы полные и/или частично полные.
3	6	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации. Ответы только на элементарные вопросы.
2	3	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Больше 4 ошибок в представляемой информации. Нет полноценных ответов на вопросы.
1	0	Задание не выполнялось.

5.2 Перечень тем докладов, сообщений

1. Системы управления деятельностью туроператоров
2. Продукты компании Само-софт
3. Обзор PMS систем
4. Программные средства CRM-менеджмента
5. Преимущества и возможности системы U-ON
6. История и современность глобальных распределительных компьютерных систем бронирования (GDS).
7. Классификация компьютерных систем бронирования.

Краткие методические указания

Подготовить задание самостоятельно или в малой группе, защита проходит публично

на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями.
4	17-19	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации.
3	11-16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.
2	6-10	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, не смог аргументировать свою точку зрения
1	0-5	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, навыков, умений. Решение имеет ряд серьезных недостатков, Работа не выполнялась

5.3 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Контрольная работа №1 по теме №4 «Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов»

1. Укажите все глобальные распределительные системы (GDS)
2. DUB – код какого города – Дубай, Дублин (Ирландия), Дубровник, Дуббо, Дублин (США), Дубна
3. Раскодируйте города

CEB _____ MNL _____ MXP _____
HNL _____ PRG _____ OVB _____
валюту
TWD _____ THB _____ PHP _____

1. Укажите обязательные элементы PNR в Sabre
2. Какой командой можно посмотреть тарифную сетку по маршруту Владивосток – Пхукет, 10 октября, авиакомпания Korean Air.
То что мы видим - это полная стоимость всего билета или только тариф? Сколько минимальная стоимость туда – обратно
буква бронирования по этой стоимости

1. Забронируйте перелет в экономическом классе по букве бронирования K по маршруту VVOBKK VVO, авиакомпания Korean Air, в сентябре туда и через 10 дней обратно для двух взрослых и одного ребенка до 12 лет (на свою фамилию). Внесите паспорта, электронную почту.
Напишите номер брони
Рассчитайте минимальную стоимость для взрослого и стоимость для ребенка.
Сколько стоят все билеты
Проверьте правила тарифа по букве K, напишите,
можно ли этот билет вернуть, будет ли штраф за возврат, размер штрафа
можно ли поменять дату, будет ли штраф

1. Перед Вами бронирование -
URDOTE
1.1KLIMOVA/KRISTINA MRS
1 SU5604Y 15OCT 2 VVOUUS HK1 0705 0945 /DCSU*VROXXM /E

OPERATED BY AURORA AIRLINES
2 SU5611Y 20OCT 7 UUSVVO HK1 0800 0915 /DCSU*VROXXM/E
OPERATED BY AURORA AIRLINES
TKT/TIME LIMIT

1.TAW67YF15JUN009/0400A/

PHONES

1.VVO4232320632-A

RECEIVED FROM - OG

67YF.67YF*AOG 0222/13JUN19 URDOTЕ H

Укажите –

Номер брони –

Дата, номер рейса, время прилета – вылета

Сколько человек забронировано, укажите ФИ

Какой указан в брони телефон, чей это телефон

1. Что запрашивает команда S15NOVHKGSYD-CX
2. Какие номера рейсов Вы можете предложить в этот день, если клиент хочет лететь на беспосадочном рейсе –

Контрольная работа №2 по теме №5 «Система бронирования «Сирена Тревел».
Технология бронирования авиабилетов»

1. Укажите время в пути рейса U6-261

2. Раскодируйте аэропорты / город

вылета _____ прибытия _____

3. Запишите алгоритм бронирования мест форматами системы бронирования Сирена-Тревел:

4. Запросите услугу спецобслуживания - вегетарианское питание на 2-ом сегменте для 1-го пассажира. Запишите команду _____

5. Отобразите в системе экран тарифов по маршруту Москва — Калининград для а/к Аэрофлот только в одну сторону. Запишите команду _____

6. Запишите код и величину минимального тарифа из вопроса №5

Код _____ Величина _____

7. Забронируйте на завтра места по K-kl по маршруту Екатеринбург — Краснодар на а/к Уральские авиалинии на одного взрослого и ребёнка до 12-ти лет (используйте свою фамилию).

Номер брони _____

8. Определите пункт посадки. Укажите команду .

9. Произведите тарификацию маршрута по созданному бронированию.

Укажите стоимость

для взрослого _ руб код тарифа _____

для ребёнка _ руб _ размер скидки _____

10. Проверьте правила тарифа .

Можно ли этот билет вернуть _____

укажите размер штрафа за изменение условий перевозки _____

применяется ли скидка к штрафу по детскому тарифу _____

Контрольная работа №3 по теме №6 Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook»

1. Какая цена представлена в экране системы «Островок»
за номер или за человека _____
за сутки или за все проживание _____

нетто или брутто _____

1. Найдите ближайшую к Вандомской площади гостиницу 4*LUX. Запишите название (ответов может быть несколько) _____
Приложите притскрин из системы бронирования с картой
1. По рисунку ниже определите, какова минимальная возвратная стоимость для клиента.

О какой особенности этого отеля необходимо предупредить туриста?
Эта стоимость с завтраком или без?

1. Забронируйте для двоих взрослых двухместный номер с двумя кроватями в гостинице 4* на улице Рамбла около рынка Бокерия. Проживание 5 суток, в сентябре. Тариф должен быть возвратный, с завтраком.
2. Семья два взрослых и ребенок 8 лет едет в США, одной из целей пребывания - показать ребенку Диснейленд. В каком городе вы предложите проживание? Забронируйте в выбранном городе гостиницу 4-5* на 7 дней в октябре рядом с Диснейлендом.
3. Мужчина едет в командировку в Москву для посещения выставки «Строительство 21 века». Выставка проходит в Крокус Экспо. Но жить хочет в центре Москвы (внутри кольцевой линии метро). Необходимо предложить отель, с которого будет удобно добираться на метро с минимальным количеством пересадок до выставочного центра. Отель 4-5*.

Контрольная работа №4 по теме №7 «Системы выписки страховых полисов.

1. Для получения виз каких стран необходимо иметь полис на весь срок поездки
2. Можете ли вы оформить страховой полис для туриста, находящегося за границей
3. Будут ли лечить туриста за счет страховой компании если у него в наличии только страховка от несчастного случая.
4. Для туристов всех возрастов стоимость полиса одинакова?
5. Что такое франшиза в страховке
6. Рассчитайте стоимость страхового полиса для туристов – семья, мужчина 40 лет, женщина 39 лет, ребенок 6 лет, женщина 75 лет. Страна поездки – Тайланд, срок 10 дней, мужчина 40 лет хочет заниматься дайвингом. Необходима дополнительная страховка - отмена поездки плюс (стоимость тура 250 000 рублей)

Краткие методические указания

Выполнение контрольной работы предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения и качество освоения учебной дисциплины. Студент выполняет все 4 контрольные работы.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	31-40	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями. Решено 3 или все 4 контрольные работы, присутствуют незначительные ошибки или их нет совсем.
4	16-30	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации. Решено 2 и более контрольных работы, присутствуют ошибки в решении.

3	7-15	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне : в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации. Верно решена 1 и более контрольных работы, допущены серьезные ошибки.
2	4-6	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний. Не полностью решена 1 из 4 контрольных работ или все 4 решены с ошибками.
1	0-3	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, навыков, умений. Решение имеет ряд серьезных недостатков, Работа не выполнялась. Не выполнено ни одной из 4 контрольных работ.

5.4 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

1. Создайте бронирование Москва – Токио – Москва на любые даты в следующем месяце, Аэрофлот, В класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей, внесите бонусные карты аэрофлота. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
2. Создайте бронирование Москва – Барселона/Мадрид – Москва на любые даты в следующем месяце на вашу фамилию, бизнес класс, минимальная стоимость. Пассажиры – 3 взрослых и младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, забронируйте места в салоне, запросите специальное питание для детей, отправьте подтверждение на электронную почту пассажира. Запишите номер брони, рассчитайте стоимость.
3. Создайте бронирование Уфа – Омск в Сирене Тревел на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
4. Создайте бронирование в системе Сирена тревел по маршруту Владивосток – Ю.Сахалинск – Владивосток, на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 2 взрослых. Рассчитайте минимальную стоимость при 6-ти месячном тарифе, запишите номер PNR
5. К вам пришла семья – 2 взрослых и ребенок 8 лет. Заказ: даты – вылет 15 числа следующего месяца, возвращение через 7 дней, авиабилеты Владивосток – Сеул – Владивосток, удобные дневные перелеты, гостиница – 4* в центре города. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей,. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен авиабилета, за возврат гостиницы.
6. К вам пришли будущие молодожены (2 взрослых). В следующем месяце планируют поехать из Владивостока на Пхукет в свадебное путешествие на 10 дней. Необходимо забронировать авиаперелет, гостиницу 5* с учетом тематики путешествия. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите подарочный торт, указать в бронировании, что пассажиры молодожены. Выслать на электронную почту пассажиров бронирование билета и ваучер на гостиницу. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен авиабилета, за возврат гостиницы.
7. К вам обратилась компания молодых людей, хотят поехать в Шерегеш. Заявка: рассчитать минимальную стоимость страхового полиса на 8 дней, возраст застрахованных – 21-24 года, 5 человек, занятия горнолыжным спортом. Предложить туристам улучшенные варианты страховки, включая страхование от несчастного случая. Аргументировать выбор страховки от несчастного случая.
Семья 2 взрослых 45 лет и ребенок 12 лет обратилась в туристскую компанию в марте

с просьбой забронировать тур на 14 дней на Фиджи на новый год. После запроса цен у партнеров оказалось, что все гостиницы на новогодний период на Фиджи – невозвратные. Какой вид страхования вы предложите данным туристам? Рассчитайте стоимость страхового полиса. Аргументируйте выбор данного тарифа, расскажите о всех условиях страхования.

Краткие методические указания

Подготовить задание самостоятельно или в малой группе, защита проходит публично на практическом занятии в виде доклада с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями.
4	17-19	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и на новые, нестандартные ситуации.
3	11-16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.
2	6-10	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, не смог аргументировать свою точку зрения
1	0-5	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, навыков, умений. Решение имеет ряд серьезных недостатков, Работа не выполнялась