Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет)

Новороссийский филиал

Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Г.Н. Сейфиева
«31» марта 2022 г.

ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»

Е.А. Камбарова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:

43.03.02 «Туризм», ОП «Международный и национальный туризм»,

профиль «Международный и национальный туризм»

Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета
протокол № 45 от 31 марта 2022 г.
Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»
протокол № 8 от 24 марта 2022 г.

Новороссийск 2022

Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»

Компетенции:

ПКН-1 Способность принимать и применять технологические новации и современное программное обеспечение при решении профессиональных задач в туристской индустрии
УК-4 Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компе-тенция
1	Какие этапы обычно включают в цикл менедмента?	Планирование, организация, мотивация, контроль	ПКН-1
2	Что включает описание туристской услуги?	это информация об основных характеристиках туристской услуги и условиях обслуживания	ПКН-1
3	Что твкое бенчмаркинг?	сопоставительный анализ на основе эталонных показателей как процесс определения, понимания и адаптации имеющихся примеров эффективного функционирования предприятия с целью улучшения собственной работы. Анализ включает в себя два процесса: оценивание и сопоставление.	ПКН-1
4	Как вы считаете, какая цель внедрения CRM-систем?	переход к проактивной модели взаимодей-ствия с клиентами.	ПНК-1
5	Какие виды CRM-систем обычно используют в туриндустрии?	операционные CRM; аналитический CRM; коллаборационный CRM (CRM сотрудничества).	ПКН-1
6	Охарактеризуйте концепцию CRM 2.	это CRM, интегрированный с сетевыми сообществами и социальными сетями.	ПКН-1
7	Перечислите наиболее популярные в России програмные комплексы для индустрии гостемприимства.	1С: Отель. Shelter PMS. Travelline. МаксиБукинг. КонтурОтель. Отеликс. Эдельвейс. Bnovo.	ПКН-1

8	Объясните, что такое SEO (search engine optimization).	это комплекс работ по улучшению позиций сайта в поисковой выдаче.	ПКН-1
9	Поясните, что такое семантическое ядро сайта.	это набор ключевых слов, их форм и фраз, по которым сайт продвигается в поисковых системах. Семантическое ядро составляют на основе поисковых запросов пользователей с учетом тематики сайта. У каждой страницы ресурса — свое семантическое ядро.	ПКН-1
10	Что такое SMM (Social Media Marketing)?	это маркетинг в социальных сетях. Цель SMM — привлекать клиентов из социальных сетей, а также повышение узнаваемости бренда и работа над репутацией.	ПКН-1
11	Каким основным законодательным актом регулируется туристская деятельность в Российской Федерации?	ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	УК-4
12	Раскройте понятие «коммуникация».	это взаимодействие людей и бизнес-подразделений, предполагающее обмен информацией	УК-4
13	Из каких элементов состоит коммуника-ция?	оммуникация предполагает наличие не ме-нее четырех элементов: передающий субъ-ект (коммуникатор); передаваемый объект (сообщение); средство передачи (канал); принимающий субъект (реципиент).	УК-4
14	Какой язык является официальным в Российской Федерации?	русский	УК-4
15	Поясните, что такое компьютерные системы бронирования.	это системы, используемые для хранения и извлечения информации и проведения транзакций, связанных с авиаперелетами, отелями, прокатом автомобилей или другими видами деятельности	УК-4
16	Что такое справочная правовая система?	это класс компьютерных баз данных, направленных на информационное сопровождение работы и специалистов смежных профессий: содержат нормативные правовые акты, судебную	УК-4

		практику, постатейные комментарии и прочую профессиональную юридическую литературу и обеспечивают некоторый уровень связности этих элементов через механизмы перекрёстных ссылок, истории версий и поиска.	
17	Какие функции вполняют автоматизированные системы управления турпредприятием?	получение и обработка информации от разных туроператоров; ведение внутреннего документооборота и бухгалтерии; выстраивание взаимоотношений с туроператорами; анализ данных и получение статистических отчетов	УК-4
18	Раскройте понятие «информационная сеть».	это коммуникационная сеть, в которой продуктом генерирования, переработки, хранения и использования является информация.	УК-4
19	Поясните, что такое туристский информационный центр	организация, осуществляющая деятельность по информированию физических и юридических лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках	УК-4
20	Поясните, что такое стиль общения?	это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.	УК-4

Критерии (шкалы) оценивания компетенции и уровни ее формирования:

- оценка **«отлично»** (высокий уровень) выставляется, если обучающийся **знает:** задачи управленческого учета, нормативно-правовую базу и специфику работы автоматизированных систем управления.

умеет: планированить бизнес-процессы по подразделениям на турпредприятии и организовывать коммуникации.

владеет: навыками поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

- оценка **«хорошо»** (продвинутый уровень) выставляется, если обучающийся **знает:** задачи управленческого учета, нормативно-правовую базу и специфику работы автоматизированных систем управления.

умеет: планированить бизнес-процессы по подразделениям на турпредприятии.

владеет: навыками использования теории и законодательства в профессиональной сфере деятельности.

- оценка **«удовлетворительно»** (пороговый уровень) выставляется, если обучающийся

плохо знает: задачи управленческого учета, нормативно-правовую базу и специфику работы автоматизированных систем управления.
плохо умеет: планированить бизнес-процессы по подразделениям на турпредприятии**.**
плохо владеет: навыками поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

- оценка **«неудовлетворительно»** (ниже порогового) выставляется, если обучающийся
не знает: задачи управленческого учета, нормативно-правовую базу и специфику работы автоматизированных систем управления;
не умеет: планированить бизнес-процессы по подразделениям на турпредприятии**.**
не владеет: навыками поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.