

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
«17» 04 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ГЛОБАЛЬНЫЕ И ЛОКАЛЬНЫЕ СЕТИ БРОНИРОВАНИЯ»

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Глобальные и локальные сети бронирования» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» – 26 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Глобальные и локальные сети бронирования» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доктор экон. наук, доцент Пяткова Н.П.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «11» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «___» _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8 .

Председатель учебно-методической
комиссии института

 Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – заключается в формировании у будущих специалистов туристической индустрии знаний, умений и навыков в области современных систем бронирования и резервирования услуг гостеприимства.

Задачами данной дисциплины является получение студентами:

знаний технологии новации и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности;

умений применения современного программного обеспечения в туристской сфере;

навыков внедрения и использования современного программного обеспечения в туристской сфере, применения современных информационных технологий при решении задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Глобальные и локальные сети бронирования» входит в часть дисциплин, формируемую участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «География туризма», «Введение в специальность»

Курс «Глобальные и локальные сети бронирования» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы бакалавра.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>ПК-2.</p> <p>Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>ПК-2.1.</p> <p>Знает принципы, методы и способы проектирования, формирования, продвижения и реализации туристского продукта, а также технологии обслуживания туристов; разрабатывает и применяет технологии обслуживания туристов, в т.ч. на основе инновационных и информационно-коммуникативных технологий; планирует мероприятия по продвижению туристского продукта и бренда компании;</p>	<p>знать:</p> <p>технологические новации и программные продукты в профессиональной туристской деятельности</p> <p>уметь:</p> <p>использовать отечественный и зарубежный опыт в области технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности</p> <p>владеть:</p> <p>знаниями о видах инноваций в туризме и программных продуктах в профессиональной туристской деятельности в профессиональной туристской деятельности</p>
<p>ПК-3.</p> <p>Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>ПК-3.1.</p> <p>Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p>	<p>знать:</p> <p>кlientоориентированные технологии туристского обслуживания, основы нормативных правовых актов</p> <p>уметь:</p> <p>умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания, организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p> <p>владеть:</p> <p>знаниями организации процессов обслуживания, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	54	12
Лекции	18	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	90	132
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования. Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования туристских услуг. Конец 5-ых – начало 60-ых гг. XX в. – создание Компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem). 80-ые гг. XX в. – формирование Глобальных распределительных систем GDS (GlobalDistributionSystem). Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan». 90-ые гг. XX в. – появление Интернет систем бронирования (IDS). Альтернативные системы бронирования (ADS); начало активного использования онлайн бронирования через Интернет. 2000-ые гг. – развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.

Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.

Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)». Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. Удобство системного интерфейса. Скорость и стабильность работы системы. Предлагаемые способы подключения к системе. Совместимость с офисными и бухгалтерскими программами. Наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц и т.п. Используемая технология оплаты и аннулирования заказа. подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым

каналам. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона. Представление гостиницы в GDS/ADS. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. 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). Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (SeamlessConnectivity). Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС). Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства. Технические способы

Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS). Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы. Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Тема 4. Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS). Наиболее известные системы «Expedia.com», «Orbitz.com», «HRS.com», «Travelocity.com», «Hotels.com», «Priceline.com», «Booking.com», их краткая характеристика. Другие зарубежные, в т.ч. российские, глобальные системы компьютерного бронирования. Системы «Holidex 2000», «Trust», «SRS (Steingerberger Reservation Service)», «Utell», «Сирена», «Ключ» и др.

Тема 5. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов. Принципы онлайн бронирования. Бронирование-запрос (reservationrequest). Бронирование онлайн с мгновенным подтверждением (realtimebooking). Технологии бронирования с помощью мобильных устройств.

Тема 6. Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг отелей и ресторанов.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования.	2	1
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.	4	1

3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).	4	1
4.	Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS).	2	1
5.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.	4	1
6.	Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации.	2	1
Итого:		18	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования.	6	1
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.	6	1
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).	6	1
4.	Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS).	6	1
5.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.	6	1
6.	Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации.	6	1
Итого:		36	6

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	История развития компьютерных систем бронирования и резервирования.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	22
2.	Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	22
3.	Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	14	22
4.	Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS).	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	16	22
5.	Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	16	22
6.	Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	16	22
Итого:			90	132

4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Основы научных исследований» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими лекционные и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

письменные домашние задания;

практические задания;

устный опрос.

оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы и методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине.

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета (включает в себя ответ на два устных задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой отличной оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по национальной шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Алексеев, В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: учеб. пособие/ В.И. Алексеев. – М.: Д.А.Р.К., 2008.
2. Морозов, М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник (4-е издание)/ М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Академия, 2004. – 240 с.
3. Сосновский, О.А. Информационные технологии в туризме: учеб. – практ. пособие/ А.А. Сосновский, А.А. Федорович. – Минск: БГЭУ, 2008. – 95 с.
4. Чудновский, А.Д. Информационные технологии в туризме: учеб. пособие/ А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2008. – 104 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Уч. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз // Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998.
6. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. Чудновского А.Д. – М.: ЭКМОС, 2000. – 400 с.

7. Тематические публикации в журналах «Гостиничное дело», «Ресторанное и гостиничное дело», «Ресторанное дело», «Отельер&Ресторатор», «Турбизнес», «Пять звезд», «Business Travel», «Недвижимость & Цены» и др.

8. Калинина В.М. Техническое оснащение и охрана труда в общественном питании // Москва Бизнес. – 2003. – № 56 (543). – С. 110.

б) дополнительная литература

1. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. Чудновского А.Д. – М.: ЭКМОС, 2000. – 400 с.

в) методические рекомендации:

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования» для студентов второго курса по направлению подготовки 43.03.02 Туризм бакалаврская программа: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» Л.А. Степанюга, ст.преподаватель.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине

«Глобальные и локальные сети бронирования»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности;	Пороговый	знать: технологические новации и программные продукты в профессиональной туристской деятельности, использования современного программного обеспечения в туристской сфере.
Основной		Базовый	уметь: использовать отечественный и зарубежный опыт в области технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; применять, адаптировать и развивать современное программное обеспечение в туристской сфере.
Заключительный		Высокий	владеть: знаниями о видах инноваций в туризме и программных продуктах в профессиональной туристской деятельности в профессиональной туристской деятельности; навыками внедрения и использования современного программного обеспечения в туристской сфере.
Начальный	ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Пороговый	знать: основные принципы работы современных информационных технологий профессиональной деятельности в сфере туризма
Основной		Базовый	уметь: анализировать современные информационные технологии, используемые для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма
Заключительный		Высокий	владеть: знаниями о современных информационных технологиях, используемых для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2.	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности;	ПК-2.1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности	Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования. Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования. Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).	

2.	ПК-3.	Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-3.1. Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;	<p>Тема 4. Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS).</p> <p>Тема 5. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.</p> <p>Тема 6. Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации.</p>	3
----	--------------	--	--	--	---

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-2. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности;	ПК-2.1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно - коммуникативных технологий в сфере профессиональной деятельности	знать: технологические новации и программные продукты профессиональной туристской деятельности, использования современного программного обеспечения туристской сфере. уметь: использовать отечественный и зарубежный опыт области технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; применять, адаптировать и развивать современное программное обеспечение туристской сфере. владеть: знаниями о видах инноваций в туризме и программных продуктах в профессиональной туристской деятельности профессиональной туристской деятельности; навыками внедрения и использования современного программного обеспечения туристской сфере.	Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования. Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования. Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).	Тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

2.	<p>ПК-3.</p> <p>Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>ПК-3.1.</p> <p>Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей;</p>	<p>знать: основные принципы работы современных информационных технологий профессиональной деятельности в сфере туризма</p> <p>уметь: анализировать современные информационные технологии, используемые для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма</p> <p>владеть: знаниями о современных информационных технологиях, используемых для решения задач профессиональной деятельности в сфере туризма</p>	<p>Тема 1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования.</p> <p>Тема 2. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.</p> <p>Тема 3. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS).</p> <p>Тема 4. Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS).</p> <p>Тема 5. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.</p> <p>Тема 6. Системы бронирования и резервирования в индустрии гостеприимства Российской Федерации</p>	Тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
----	---	---	---	--	--

10. Типовые задания (пороговый уровень)

10.1. Индивидуальные задания.

1. Перечислите исторические этапы внедрения информационных технологий в туристическую индустрию.
2. Какие подсистемы входят в современные информационные системы?
3. Что такое Back-Office туристического предприятия?

4. Назовите составляющие офисного пакета Microsoft® Office™.
5. В чем заключается сущность программных комплексов для автоматизации туристического офиса «Мастер-Тур» и «Само-тур»?
6. Опишите сущность специализированного программного обеспечения «ПОРТофис».
7. Что такое Front-Office туристического предприятия?
8. По каким направлениям используется Интернет в целях организации туризма?
9. Что такое web-страница предприятия индустрии гостеприимства? Для каких целей предприятия разрабатывают и совершенствуют свои web - сайты?
10. Что такое глобальные системы резервирования ГСР? Перечислите наиболее популярные ГСР в мире.
11. Раскройте сущность ГСР Amadeus и ГСР Galileo?
12. Раскройте сущность ГСР Worldspan и ГСР Sabre?
13. Для каких целей в туристической индустрии используется информационная система Fidelio?
14. Что понимают под электронной коммерцией?
15. Что понимают под созданием Компьютерных систем резервирования CRS (Computer Reservation System)?
16. Как осуществлялось формирование Глобальных распределительных систем GDS (Global Distribution System). Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan»?
17. Как появились Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативных систем бронирования (ADS)?
18. Когда начали активно использовать онлайн бронирование через Интернет?
19. Каковы возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства?
20. Каковы способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест?
21. В чем заключается сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)»?
22. Каковы слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства?
23. Какие вы знаете технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования?
24. Перечислите современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж.
25. Какие центральные системы резервирования (CRS) вы знаете?
26. Какие существуют схемы и условия подключения к GDS/ADS?
27. Сделайте сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.
28. Что такое система «Amadeus»? История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
29. Что такое система «Galileo»? История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
30. Что такое система «Worldspan»? История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «индивидуальные задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, показал отличные знания учебного материала.
4	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, показал хорошие знания учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся подготовил индивидуальное задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания учебного материала.
2	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, тема не раскрыта. Обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний в рамках учебного материала.

10.2. Практическое задание (базовый уровень)

Темы для индивидуального задания

1. Система «Sabre»? История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
2. Известные системы ADS (IDS).
3. Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.
4. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов.
5. Перечислите принципы онлайн бронирования.
6. Сущность технологии бронирования с помощью мобильных устройств.
7. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг отелей и ресторанов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «индивидуальные задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, показал отличные знания учебного материала.
4	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, показал хорошие знания учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся подготовил индивидуальное задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания учебного материала.
2	Обучающийся подготовил индивидуальное задание, тема не раскрыта. Обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний в рамках учебного материала.

10.3. Практические задания (высокий уровень)

1. Тестовые задания

Выполните тестовые задания закрытого типа множественного выбора:

Инструкция: выберите буквы, соответствующие вариантам правильных ответов.

Тест

1. Современные офисные технологии включают:

- а) программное обеспечение;
- б) программные и технические средства;

- в) бесплатный доступ в Интернет.
- 2. Системы электронного бронирования это:
 - а) телефонные компании;
 - б) специализированные компьютерные сети;
 - в) международные ассоциации.
- 3. Информационные технологии в туризме подразумевают:
 - а) поиск информации о конкурентах;
 - б) применение технических и программных средств для осуществления практической работы по организации туризма;
 - в) рекламу в Интернет.
- 4. Современные офисные технологии позволяют:
 - а) совершенствовать процесс подготовки и распределения документов, обеспечить групповую работу, повысить эффективность доступа к информации;
 - б) сократить численность персонала;
 - в) отказаться от услуг машинисток.
- 5. Создание сайта в Интернет имеет для туристской компании значение:
 - а) в рекламе собственных туров;
 - б) поиске партнеров;
 - в) возможностях рекламы, поиске партнеров, организации электронной коммерции.
- 6. Использование систем электронного бронирования позволяет:
 - а) бронировать различные туристские услуги по всему миру;
 - б) приобретать авиабилеты со скидкой;
 - в) получать скидку при работе с туроператорами.
- 7. Электронная коммерция в Интернет это:
 - а) бронирование определенных услуг;
 - б) возможность приобретения тура не выходя из дома;
 - в) реклама.

Критерии и шкала оценивания

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Текущий контроль.

Текущий контроль по дисциплине согласно программе проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Создание Компьютерных систем резервирования CRS (Computer Reservation System).
2. Формирование Глобальных распределительных систем GDS (Global Distribution System). 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.

5. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.
6. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.
7. Классификация компьютерных систем бронирования.
8. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)».
9. Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства.
10. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
11. Представление гостиницы в GDS/ADS. Требования.
12. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж.
13. Центральные системы резервирования (CRS).
14. Схемы и условия подключения к GDS/ADS.
15. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.
16. Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
17. Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
18. Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
19. Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
20. Наиболее известные системы ADS (IDS), их краткая характеристика.
21. Другие зарубежные (в т.ч. российские) глобальные системы компьютерного бронирования.
22. Преимущества бронирования гостиничных и ресторанных услуг через Интернет.
23. Требования к сайтам – домашним страницам отелей и ресторанов.
24. Принципы онлайн бронирования.
25. Технологии бронирования с помощью мобильных устройств.
26. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг отелей и ресторанов.
27. Создание Компьютерных систем резервирования CRS (Computer Reservation System).
28. Формирование Глобальных распределительных систем GDS (Global Distribution System). Лидеры среди GDS – системы «Amadeus», «Galileo», «Sabre», «Worldspan».
29. Появление Интернет систем бронирования (IDS) – Альтернативных систем бронирования (ADS).
30. Начало активного использования онлайн бронирования через Интернет. Развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.
31. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.
32. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.

33. Классификация компьютерных систем бронирования.
34. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)».
35. Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства.
36. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
37. Представление гостиницы в GDS/ADS. Требования.
38. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж.
39. Центральные системы резервирования (CRS).
40. Схемы и условия подключения к GDS/ADS.
41. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства. Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	зачтено
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Алексеев, В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: учеб. пособие/ В.И. Алексеев. – М.: Д.А.Р.К., 2008.
2. Морозов, М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник (4-е издание)/ М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Академия, 2004. – 240 с.
3. Сосновский, О.А. Информационные технологии в туризме: учеб. – практ. пособие/ А.А. Сосновский, А.А. Федорович. – Минск: БГЭУ, 2008. – 95 с.
4. Чудновский, А.Д. Информационные технологии в туризме: учеб. пособие/ А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2008. – 104 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Уч. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз // Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998.
6. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. Чудновского А.Д. – М.: ЭКМОС, 2000. – 400 с.
7. Тематические публикации в журналах «Гостиничное дело», «Ресторанное и гостиничное дело», «Ресторанное дело», «Отельер&Ресторатор», «Турбизнес», «Пять звезд», «Business Travel», «Недвижимость & Цены» и др.
8. Калинина В.М. Техническое оснащение и охрана труда в общественном питании // Москва Бизнес. – 2003. – № 56 (543). – С. 110.

б) дополнительная литература

1. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. Чудновского А.Д. – М.: ЭКМОС, 2000. – 400 с.

в) методические рекомендации:

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по учебной дисциплине «Глобальные и локальные системы бронирования» для студентов второго курса по направлению подготовки 43.03.02 Туризм бакалаврская программа: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» Л.А. Степанюга, ст.преподаватель.

г) интернет-ресурсы:

4. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
6. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)