ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и сервиса

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Эрлих В. В.
Пользователь: erlikhvv
Дата подписания: 01.12.2021

В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.18 Системы бронирования и резервирования
для направления 43.03.02 Туризм
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 01.12.2021

Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
доцент (-)

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Назайкина Т. В.
Пользователь: nazaikinatv
Дата подписания: 01.12.2021

Т. В. Назайкина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 01.12.2021

Т. Н. Третьякова

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – формирование теоретических знаний и практических навыков использования информационных компьютерных технологий в сфере туризма и гостеприимства. Задачи: - Изучить глобальные системы бронирования и резервирования а так же прикладные программы автоматизации систем в туризме и гостиничных комплексах - освоить основные схемы взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах формирования и реализации туристского продукта - получить навыки эксплуатации основных автоматизированные системы бронирования и резервирования на туристском предприятии - приобрести опыт бронирования в системах туроператоров и гостиничных комплексах

Краткое содержание дисциплины

Понятие и классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма. Государственные и муниципальные информационные системы в туризме. Реестр государственных информационных систем. Взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах реализации и формирования туристского продукта. Модульные системы поиска пакетных туров. История создания. Функциональное возможности. сравнительная характеристика (TOURVISOR; Sletat.ru). Особенности и системы бронирования круизных, автобусных, индивидуальных туров. Системы бронирования и резервирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Российские системы бронирования. Автоматизированные системы управления организацией.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Знает: прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования в туризме Умеет: выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования на туристском предприятии Имеет практический опыт: работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского продукта
ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Знает: основные схемы взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах формирования и реализации туристского

	продукта Умеет: взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации туристского продукта Имеет практический опыт: бронирования через туроператора на этапе реализации туристского продукта; навыков резервирования через турагента на этапе продажи и продвижения туристского продукта

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.О.17 Туристско-рекреационное проектирование

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	12	12
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	89,75	89,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к практическим занятиям	40	40
Подготовка к зачету	20	20
Решение кейсов по круизным продуктам.	10	10
Индивидуальный проект "Создай свою туристическую компанию"	19,75	19.75
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Система информационных технологий	1	1	0	0
2	Взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах реализации и формирования туристского продукта	6	1	5	0
3	Национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах.	2	1	1	0
4	Прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования в туризме.	3	1	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие информация, информационная система, информационное обеспечение. История развития информационных технологий. Обеспечивающие подсистемы информационных технологий. Классификация информационных систем и технологий в туризме. Государственные и муниципальные информационные системы в туризме. Реестр государственных информационных систем.	1
2	2	Этапы взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах реализации и формирования туристского продукта. Модульные системы поиска пакетных туров их функциональные возможности. сравнительная характеристика (TOURVISOR; Sletat.ru). Особенности и системы бронирования круизных,автобусных туров. Системы бронирования страховых компаний, Визовых и консульских служб, средств размещения, транспортных компаний.	1
3	3	История создания и развития компьютерных систем бронирования. Система бронирования Amadeus, модули Amadeus, Galileo и и Worldspan, Sabre. Российские системы бронирования	1
4	4	Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма. Автоматизация деятельности туристских фирм и средств размещения	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Модульные системы поиска пакетных туров. Принципы взаимодействия с турагентствами. (TOURVISOR; Sletat.ru) Подбор тура по заданным параметрам. Системы бронирования туроператоров. Сравнительный анализ интерфейса и функциональных возможностей крупнейших туроператоров, работа в личном кабинете агента.	1
2	2	Ролевая игра "Хочу в круиз"	1
3	2	Расчет и бронирование автобусных туров. Работа в системе бронирования страховой компании ERV. Расчет и выписка страховых полисов	1
4	2	Практическая работа с сервисом VFS Global. Оформление визы в зону шенгенского соглашения	1
5	2	Сравнительный анализ существующих систем поиска и бронирования средств размещения. На примере Booking.com; Hotels.com; Ostrovok.ru; b2b ostrovok.ru; Agoda.com; Onetwotrip.com; Room Guru. Сравнительный анализ	1

		работы метапоисковых систем бронирования, билетных онлайн агентств и сайтов авиакомпаний (Aviasales; Skyskaner, Wego; Global Distribution system, GDS)	
6	3	Практическая работа. Создание бронирования в системе Амадеус., Galile, Sabre.	1
7	4	Практическая работа. 1С как один из инструментов автоматизации турагентства	1
8	4	Работа в система управления отелем Edelweiss.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	Информационное обеспечение туризма: учебник / Н.С. Морозова, Н.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.	7	40
Подготовка к зачету	Информационное обеспечение туризма: учебник / Н.С. Морозова, Н.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.	7	20
Решение кейсов по круизным продуктам.	https://www.pac.ru/clb/	7	10
Индивидуальный проект "Создай свою туристическую компанию"	Гуляев, В. Г. Организация туристской деятельности Текст учеб. пособие В. Г. Гуляев ; Моск. акад. экономики и права. - М.: Нолидж, 1996. - 311,с.	7	19,75

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	7	Текущий контроль	Модульные системы поиска пакетных туров. Принципы взаимодействия с турагентствами.	1	6	2 балла - студент подобрал модульную систему поиска тура. Осуществил поиск по заданным параметрам. Но не может провести аналитическое исследование	зачет

			(TOURVISOR; Sletat.ru) Подбор тура по заданным параметрам. Системы бронирования туроператоров. Сравнительный анализ интерфейса и функциональных возможностей крупнейших туроператоров, работа в личном кабинете агента.			подобранного материала, оценить свойства турпродукта согласно запросу клиента. Не смог выделить достоинства предлагаемых вариантов в коммерческом предложении для клиента. Не владеет технологическими новациями в области автоматического формирования коммерческого предложения по турпродукту. 4 баллов - студент подобрал модульную систему поиска тура. Осуществил поиск по заданным параметрам. Смог провести аналитическое исследование подобранного материала, оценить свойства турпродукта согласно запросу клиента. Выделил достоинства предлагаемых вариантов в коммерческом предложении для клиента. Не владеет технологическими новациями в области автоматического формирования коммерческого предложения по турпродукту. 6 баллов - студент подобрал модульную систему поиска тура. Осуществил поиск по заданным параметрам. Смог провести аналитическое исследование подобранного материала, оценить свойства турпродукта согласно запросу клиента. Выделил достоинства предлагаемых вариантов в коммерческом предложении для клиента. Владеет технологическими новациями в области автоматического формирования коммерческого предложения по турпродукту.	
2	7	Текущий контроль	Ролевая игра "Хочу в круиз"	1	10	Критерии оценки турменеджеров: 2 балла - Студент - "турменеджер" с помощью наводящих вопросов определил круиз который предварительно выбрал для себя "турист" 2 балла - правильно рассчитал стоимость круиза (0,5 балла если были незначительные ошибки в расчете) 2 балла - ответил на все вопросы "туриста" (0,5 балла если отвечено только на 3 вопроса туриста) 2 балла - соблюдение тайм-лимита	зачет

						работы пары. 2 балла -артистизм Критерии оценки туристов: 2 балла - "турист" доступно рассказал о своих пожеланиях по туру 2 балла - правильно рассчитал стоимость своего круиза (0,5 балла если были незначительные ошибки в расчете) 2 балла - вопросы для турменеджера соответствуют требованиям 2 балла - соблюдение тайм-лимита работы пары. 2 балла - артистизм Критерии оценки экспертов: 4 балл - соблюдены все правила ролевой игры 4 балл - при оценке выступающих пар объективно оценены все критерии 2 балл - правильное оформление аттестационных листов.	
3	7	Текущий контроль	Расчет и бронирование автобусных туров. ERV. Расчет и выписка страховых полисов	1	7	0 баллов - Задания 1 и 2 не выполнены или выполнены с ошибками в расчетах. 3 балл – Выполнено задание 1. Тур найден в системе бронирования туроператора, все расчеты произведены верно, выполнена работа по заведению заявки в системе туроператора ответ на дополнительный вопрос верный 4 балла - Выполнено задание 2. Тур найден в системе бронирования туроператора, все расчеты произведены верно, выполнена работа по заведению заявки в системе туроператора 7 баллов -Выполнено задание 3 Все расчеты произведены верно, выполнена работа по заведению заявки в системе туроператора	зачет
4	7	Текущий контроль	Практическая работа с сервисом VFS Global. Оформление визы в зону шенгенского соглашения	1	8	2 балла - студент не верно определил пакет документов для подачи на туристическую визу, не смог заполнить анкету, не записался на подачу документов. 4 балла - студент верно (или с незначительными ошибками) определил пакет документов для подачи на туристическую визу, не смог заполнить анкету, не записался на подачу документов.	зачет

						6 балла - студент верно определил пакет документов для подачи на туристическую визу, смог заполнить анкету, не записался на подачу документов. 8 балла - студент верно определил пакет документов для подачи на туристическую визу, смог заполнить анкету без ошибок,записался на подачу документов.	
5	7	Текущий контроль	Сравнительный анализ существующих систем поиска и бронирования средств размещения. На примере Booking.com; Hotels.com; Ostrovok.ru; b2b ostrovok.ru; Agoda.com; Onetwotrip.com; Room GuruСравнительный анализ работы метапоисковых систем бронирования, билетных онлайн агентств и сайтов авиакомпаний (Aviasales; Skyskaner, Wego; Global Distribution system, GDS)	1	7	Работа оформлена в соответствии с требованиями -1 балл Расчеты выполнены верно - 2 балл Выполнен анализ бонусной и комиссионной политики поставщиков -2 балл Сделан вывод по работе - 2 балла	зачет
6	7	Текущий контроль	Практическая работа. Создание бронирования в системе Амадеус, Sabre, Galileo	1	7	3 балла- последовательность в цепочке бронирования верна 4 балла - указаны все звенья последовательности действий.	зачет
7	7	Текущий контроль	Практическая работа. 1С как один из инструментов автоматизации турагентства	1	7	4 балл - в блок - схеме отображены все возможные функциональные возможности автоматизации. 4 балл - правильно отображены взаимосвязи функциональных возможностей со структурными подразделениями компании.	зачет
8	7	Текущий контроль	Работа в система управления отелем Edelwess.	1	8	4 балла - студент с трудом ориентируется в системе управления отелем Edelweiss с использованием инструкций. Выбирает нужные модули для решения задач. Заданий выполнены с ошибками 6 балла - студент ориентируется в системе управления отелем Edelweiss с помощью инструкций. Выбирает нужные модули для решения задач.	зачет

						Все 5 заданий выполнено без ошибочно 8 балла - студент свободно ориентируется в системе управления отелем Edelweiss. Выбирает нужные модули для решения задач. Все 5 заданий выполнено без ошибочно	
9	7	Проме-жуточная аттестация	Вопросы для зачета	-	40	Зачет состоит из теоретического вопроса и практического задания. 36-40 баллов – Логически обоснованные развернутые ответы на вопросы преподавателя, выражение своего мнения, приведение примеров в подтверждение своего мнения, широкий набор профессиональной терминологии; допускаются отдельные мелкие ошибки. Практическое задание выполнено без ошибок. 36-24 баллов – Развернутые ответы на вопросы преподавателя, но нет своего мнения или нет доводов в его подтверждение; ошибки. Практическое задание выполнено без ошибок. 24-20 баллов – Краткие ответы на вопросы преподавателя, трудности при высказывании своего мнения и аргументации, нет примеров в подтверждение своего мнения, ограниченный запас туристской терминологии, ошибки. Практическое задание выполнено с ошибками. ≤ 20 баллов – Неадекватные ответы, непонимание вопросов преподавателя, ограниченный запас понятийного аппарата, большое количество ошибок. Практическое задание выполнено с ошибками	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Собеседование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
УК-1	Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах			+	+	+	+		+	+
УК-1	Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе			+	+	+	+		+	+

УК-1	Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах	+	+	+	+	+	+		+	+
ОПК-1	Знает: прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования в туризме	+						+	+	+
ОПК-1	Умеет: выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования на туристском предприятии	+						+	+	+
ОПК-1	Имеет практический опыт: работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского продукта							+	+	+
ОПК-4	Знает: основные схемы взаимодействия туроператоров и турагентов на этапах формирования и реализации туристского продукта	+	+	+						+
ОПК-4	Умеет: взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации туристского продукта	+	+	+						+
ОПК-4	Имеет практический опыт: бронирования через туроператора на этапе реализации туристского продукта; навыков резервирования через турагента на этапе продажи и продвижения туристского продукта	+	+	+						+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника [Текст] учеб. для вузов по специальности 230500 "Социал.-культур. сервис и туризм" М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 238, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Дудина, Л. В. Практическое применение информационных систем [Текст] Ч. 2 Элементы конфигурирования в системе программ "1С: Предприятие 7.7" учеб. пособие Л. В. Дудина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Информатика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2003. - 79, [1] с. ил.
2. Дудина, Л. В. Работа с конфигурациями системы программ "1С:Предприятие 7.7" [Текст] сб. заданий Л. В. Дудина ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Информатика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2005. - 102, [1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Безопасность информационных технологий 12+ М-во образования и науки Рос. Федерации, Моск. инж.-физ. ин-т (гос. ун-т), ВНИИПВТИ журнал. - М., 1997-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Базовый курс Galileo
2. Инстркуция по поиску стандартного тура Coral Travel
3. Инстркуция по работе в системе онлайн бронирования Pegas touristik
4. Общая информация по работе в личном кабинете в системе ERV

5. Инструкция Круиз_Сканер
6. Программы страхования по России и СНГ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Базовый курс Galileo
2. Инстркуция по поиску стандартного тура Coral Travel
3. Инстркуция по работе в системе онлайн бронирования Pegas touristik
4. Инструкция Круиз_Сканер
5. Программы страхования по России и СНГ

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Стандартинформ(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Зачет,диф.зачет	308 (7Р)	Компьютерный класс: рабочее место студента с компьютером
Лекции	308 (7Р)	средства мультимедиа: компьютер, телевизор, принтер
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Компьютерный класс: рабочее место студента с компьютером