

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30»июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.15

Программное обеспечение предприятий туризма

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ЗАО_ Тех и орг туропер и турагент услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	4		32		1	
	РПД	4		32		1	
5	УП	4	8	56	4	2	Зачет
	РПД	4	8	56	4	2	
Итого	УП	8	8	88	4	3	
	РПД	8	8	88	4	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат географических наук, Доцент

Воронцова Анна
Владиславовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области программного обеспечения предприятий туризма

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть процесс и способы автоматизации офиса туристского предприятия;
- познакомиться с системами автоматизации офиса турфирмы и туроператора, изучить их принцип работы;
- рассмотреть системы бронирования и резервирования туристских услуг;
- выработать у студентов практические навыки работы с современными программными продуктами, используемыми на предприятиях туризма;

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Организация производственных процессов на предприятиях туризма

Информационно-коммуникативные технологии в туризме

Организация транспортного обслуживания в туризме

Технология организации международного туризма

Организация туристской деятельности

Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма

Производственная практика (технологическая практика)

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПКп-1 : Способен формировать, продвигать и реализовывать туристский продукт, организовывать послепродажное обслуживание и контроль за выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам
--

Знать: - системы бронирования услуг;

- правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг.

Уметь: - осуществлять оперативную обработку и передачу информации с применением специализированного программного обеспечения.
--

Владеть: - навыками применения специального программного обеспечения для поиска информации по турам, формированию туристского продукта и бронированию туристских услуг.
--

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Автоматизация офиса предприятий туристской индустрии	4				
Тема 1. Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.		0,5		10	ГД
Тема 2. Автоматизация документооборота: системы электронного документооборота (СЭД). Сравнительная характеристика российских и международных СЭД.		0,5		10	
Тема 3. Программное обеспечение для автоматизации офиса туроператора и турагента. Понятие CRM система, ее функционал, преимущества и недостатки. Сравнительная характеристика российских и международных систем автоматизации офиса туристского предприятия. Видео- обзоры работы в системах Само-Тур и Само-Турагент.		3		12	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет			0		
Раздел 2. Системы бронирования и резервирования услуг (GDS)	5				
Тема 4. Понятие и сущность GDS, история становления и развития глобальных дистрибьюторских систем. Функционал, преимущества и недостатки GDS, краткая характеристика основных GDS (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo, Сирена). Сравнительная характеристика международных и российских систем бронирования и резервирования услуг.		2		8	ИЛ
Тема 5. Взаимодействие авиаперевозчиков и аэропортов. Инвенторные системы (CRS). Система контроля отправки пассажиров и багажа в аэропортах (Departure Control System). Инновационные информационные технологии авиации и аэропортов.		1		8	ИЛ
Раздел 3. Обучающий курс работы в глобальной системе бронирования Amadeus (Training)					
Тема 6. Знакомство с системой и команды, необходимые для работы в авиасегменте. Правила входа в систему и работы в ней. Практическое занятие: знакомство с интерфейсом системы. Кодирование и декодирование. Дополнительные опции системы.		1	1	8	ИЛ
Тема 7. Экран наличия мест, графика движения, расписаний.		2	10		

Тема 8. Обязательные и дополнительные элементы бронирования (PNR). Сегмент бронирования / продажи авиаперелета. Модификация PNR: внесение изменений в контактные данные пассажира, статус выписки билета, тип пассажира, фамилию и имя пассажира, количество забронированных мест на рейсе и др. Замена пассажира. Копирование бронирования. Аннуляция и удаление бронирования. Создание PNR-Split.			3	12	
Тема 9. Тарифы. Справочные запросы: тарифы для пары городов, расчет для маршрута, прочие справочные тарифы. Расчет стоимости забронированного перелета. Маска билета, выписка билета.			2	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	8	56	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		16,25		88	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> - описывает уровни и способы автоматизации офиса туристского предприятия; - ориентируется в зарубежных и российских системах электронного документооборота, выявляет их преимущества и недостатки; - характеризует программы автоматизации офиса турагентов и туроператоров, знает основные принципы их работы; - использует глобальные системы бронирования и резервирования туристских услуг, делает сравнительный анализ российских и зарубежных систем; - применяет специальное программное обеспечение для поиска информации по турам, формированию туристского продукта и бронированию туристских услуг; 	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Обучающийся выполнил все практические задания.</p>	
Не зачтено	<p>Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При</p>	

	<p>понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p> <p>Обучающийся не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.</p>	
--	--	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 5	
1	Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.
2	Применение офисных технологий фирмы Microsoft в турфирме.
3	Автоматизация документооборота, ее преимущества и недостатки. Характеристика систем электронного документооборота.
4	Применение современных технологий автоматизации работы турфирмы
5	Характеристика информационных систем менеджмента для туроператоров.
6	Характеристика информационных систем менеджмента для турагентов.
7	Глобальные дистрибьютерские системы: определение, история возникновения и развития, основные структурные компоненты, функции, преимущества и недостатки.
8	Характеристика глобальной системы бронирования Amadeus
9	Характеристика глобальной системы бронирования Worldspan.
10	Характеристика глобальной системы бронирования Sabre.
11	Характеристика глобальной системы бронирования Galileo International.
12	Влияние альянса глобальных систем бронирования и авиакомпаний на развитие туризма.
13	Российские компьютерные системы бронирования туристских услуг.
14	Инвенторные системы. Взаимодействие аэропортов и авиакомпаний.
15	Инновационные технологии аэропортов и авиации.
16	Понятие CRM система, ее функционал, преимущества и недостатки.
17	Роль глобальных систем бронирования в развитии индустрии туризма.
18	Роль сети Интернет в развитии стратегии дистрибуции GDS.

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Напишите название офисных технологий, направленных на обслуживание клиента _____.
2. Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия
а) 4 б) 5 в) 6 г) 8
3. Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия
а) от количества клиентов;
б) от оборота предприятия;
в) от количества сотрудников;
г) от объема предприятия
4. Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации - _____
а) СЭД б) АСУ в) CRM г) GDS
5. Найдите соответствия
1. СЭД 2. CRM 3. GDS
а) «Мастер-тур», «Само-Турагент»
б) «Amadeus», «Sabre»

- в) «Евфрат», «Сирена»
- г) «Само-Турагент», «Эдельвейс»
- д) «DIRECTUM», «Евфрат»

6. В чем основное отличие информационных систем менеджмента туроператора от информационных систем менеджмента турагента.

- а) наличие модуля разработки тура;
- б) наличие модуля бухгалтерского учета;
- в) наличие модуля бронирования туров;
- г) наличие модуля учета клиентов;

7. Первые системы резервирования Apollo фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines появились на рынке

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

8. Определите преимущества использования систем резервирования туристских услуг (GDS)

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

9. В каком году была создана система бронирования Amadeus

- а) 1990
- б) 1987
- в) 1980
- г) 1985

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

- а) Sabre
- б) Amadeus
- в) Worldspan

11. Впервые на российском рынке международные глобальные распределительные системы появились в

- а) 1990
- б) 1994
- в) 1998
- г) 1985

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Создайте бронирование для Mr. Pierre LaCroix. Все перелеты в бизнес-классе. Утренний рейс из Парижа (CDG) в Лондон (LHR) 12 января. Возвращение в Париж вечером 15 января. Рейсы а/к «British Airways». Внесите контактную информацию Вашего агентства и собственное имя. Служебный телефон пассажира (01) 87 45 87 34. Домашний телефон пассажира (01) 54 67 12 98. Билет будет выпущен 10 января. Запишите номер созданного PNR.

2. В Ваше туристское агентство пришел факс от г-жи Helga Thompson. Она просит забронировать для нее следующие перелеты в экономическом классе: 12 апреля из Франкфурта в Хельсинки и обратно в тот же день. Забронируйте перелеты на рейсах а/к, поддерживающих функцию продажи последнего места на рейсе. Билет будет выкуплен через 2 дня. Внесите служебный и домашний телефоны г-жи Томрсон во Франкфурте (произвольные номера). Запишите номер созданного PNR.

3. Вам позвонила г-жа Rosa Rosario и попросила сделать бронирование для нее самой, ее дочери Lisa 3 лет и сына Joe 5 месяцев: Мадрид – Нью-Йорк 3 марта в классе бронирования J и обратно в том же классе 20 марта, но уже из Майами. Из Нью-Йорка в Майами г-жа Розарио поедет на автомобиле. Внесите контактную информацию своего туристского агентства. Домашний телефон клиентки в Мадриде 3 5965 23. Билеты будут выкуплены за месяц до вылета. Запишите номер созданного PNR.

4. В Ваше агентство поступил заказ от Mr. Albert Hammond для него самого и еще 4 пассажиров: Mr. Robert Johnson, Mr. Alex Andersen, Ms. Georgina Gladstone и Mr. Hubert Richardson. Внесите домашние телефоны во Франкфурте (номера произвольные) для каждого из пассажиров. Все бронирования в классе «С» с немедленным подтверждением мест. 14 августа, Франкфурт – Лондон, вылет приблизительно в 17.30. 16 августа, Лондон – Париж, вылет приблизительно в 08.30. 20 августа, Париж – Мюнхен, прибытие приблизительно в 13.00. 25 августа, Мюнхен – Мадрид, прибытие приблизительно в 16.30. 27 августа, Мадрид – Франкфурт, вылет приблизительно в 12.00. Билеты будут выкуплены за неделю до вылета. Запишите номер созданного PNR.

5. Вызовите на экран PNR на фамилию Васильев (см. № 114–115) и внесите в него следующие дополнения: Маша собирается повсюду возить с собой своего котенка. Елена хочет на межконтинентальных перелетах есть вегетарианскую пищу. Леонид ест только макароны. Михаил повезет из Бостона домой дополнительный багаж (мед. оборудование, 1 коробка, вес – 15 кг). Маша хочет сидеть только у окна.

6. Вызовите на экран PNR на имя Mr. Albert Hammond и внесите в него изменения. У пассажира № 2 изменился номер телефона – 45 77 88 65. У пассажира № 3 изменился статус - ему еще нет 25 лет, и он имеет право на молодежную скидку. Билеты будут выкуплены за два дня до вылета.

7. Укажите формат запроса для расчета стоимости перевозки 50 кг сверхнормативного багажа между Москвой и Каиром (Египет) а/к «Lufthansa». Переведите полученный результат в российские рубли.

8. Создайте бронирование для Mr. Albert Lewis на 5 февраля Рио-де-Жанейро – Барселона через Мадрид класс «С», а/к «Varig» и «Iberia», 26 февраля обратный вылет теми же а/к в тех же классах. Билет будет выкуплен 29 января. Запишите номер созданного PNR. Рассчитайте стоимость перевозки на сегодняшний день, но не создавайте маски билета, так как тариф может измениться.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Студент вытягивает один вопрос. Время, отводимое на подготовку к ответу – 15 минут. В течение семестра выполняются контрольные работы и задания.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Воронцова А. В.	Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201982
Есаулова С. П.	Информационные технологии в туристической индустрии	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/80359.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Гурьянова Ф. А., Зуева Л. А., Родигин Л. А.	Информационные технологии обслуживания туристов	Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт	2010	http://www.iprbookshop.ru/30149.html
Абрамян А. В., Абрамян М. Э., Агарков Ю. В., Агибалов О. И., Айдаркин Е. К., Айдаркина М. Е., Алгазинов Э. К., Александров П. В., Андреева Е. М., Атрощенко Е. А., Бавин В. В., Белоус М. А., Березовский А. Н., Богомолов А. А., Борзов П. А., Бородаенко Р. Г., Боярова Е. Ю., Брагилевский В. Н., Брехачева А. И., Букатов А. А., Ваарман В. В., Васильева А. А., Волобуев А. А., Воронцов А. А., Газизов А. Р., Гармашов С. И., Германовский С. С., Головченко О. В., Горбунова М. О., Горгорова В. В., Грищенко Л. П., Губс	Современные информационные технологии: тенденции и перспективы развития	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет	2014	http://www.iprbookshop.ru/47133.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. <http://www.amadeus.ru/> – Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus в России.
2. <http://www.rostourunion.ru/> – Российский союз туриндустрии.
3. <http://www.atorus.ru/> – Ассоциация туроператоров России.
4. <http://www.sabretravelnetwork.ru/> – Официальный сайт корпорации Sabre Travel Network.
5. <http://www.directum.ru/> DIRECTUM – система электронного документооборота.
6. <http://www.evfrat.ru/> – Евфрат система электронного документооборота и автоматизации бизнес процессов.
7. <http://www.boss-referent.ru/> – Босс референт.
8. <http://www.megatec.ru/> – Мегатек информационные технологии.
9. <http://www.samo.ru/> – Само софт программное обеспечение для туристических компаний.
10. <http://1c-solutions.com.ua/> – Etechs автоматизация туризма.
11. <http://www.sirena-travel.ru/> – Сирена Трэвел.

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

Sell Connect учебный (Амадеус)

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду