

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Глобальные системы бронирования и резервирования Б1.В.ОД.20

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Галанин С.Ф., Галимов Ш.Ш.

**Рецензент(ы):**

Валеев Р.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 9803115219

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галанин С.Ф. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , SFGalanin@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Галимов Ш.Ш. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , SSGalimov@yandex.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

практическое знакомство с наиболее распространенными в мире и России программами бронирования и резервирования туристских услуг - Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Сирена, Эдельвейс, Тур-1. Отработка навыков и самостоятельной работы для формирования тура.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.20 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Предназначена для студентов 2 курса

Блок Б2.ДВ1. Успешное освоение дисциплины базируется на базовом курсе "Информатика" и "География". Приобретенные теоретические знания и практические умения найдут безусловное применения в курсе "Документационное обеспечение управления на предприятии", "Безопасность в туризме", "Страхование в туризме", "Правовое обеспечение туристских услуг", "Организация гостиничного дела". Трудно переоценить значение данного курса для будущей профессии.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Глобальные системы бронирования и резервирования

2. должен уметь:

анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы

3. должен владеть:

культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять навыки, полученные в учебном процессе на практике, а именно использовать прикладные программные продукты бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение	7	1	2	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
2.	Тема 2. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования	7	2-3	2	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Система бронирования Amadeus	7	4-5	2	4	0	Презентация
4.	Тема 4. Система бронирования Galileo	7	6-7	2	4	0	Презентация
5.	Тема 5. Система бронирования Worldspan	7	8-9	2	4	0	Презентация
6.	Тема 6. Система бронирования Sabre	7	10-11	4	8	0	Презентация
7.	Тема 7. Другие зарубежные системы бронирования	7	12-13	2	4	0	Презентация
8.	Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования	7	14-15	2	4	0	Презентация
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Введение

#### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

1. Федеральная целевая программа "Развитие туризма в Российской Федерации". 2. Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса. 3. Ассоциация содействия туристическим технологиям. 4. Технологии гостеприимства и глобальные компьютерные сети бронирования и резервирования мест. 5. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности. 6. Сущность понятий "Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)" и "Интернет системы бронирования (IDS)". 7. Альтернативные системы бронирования (ADS). 8. Слагаемые понятия "качества услуги", предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства. 9. Удобство системного интерфейса. 10. Скорость и стабильность работы системы. 11. Предлагаемые способы подключения к системе. 12. Совместимость с офисными и бухгалтерскими программами. 13. Наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц и т.п. 14. Используемая технология оплаты и аннулирования заказа. 15. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.

#### *практическое занятие (4 часа(ов)):*

1. История развития компьютерных систем бронирования и резервирования: основные этапы.
2. Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования туристских услуг. Конец 1950-ых-начало 1960-ых гг.
3. Создание Компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem).
4. 1980-ые гг. - формирование глобальных распределительных систем GDS (GlobalDistributionSystem).
5. Лидеры среди GDS - системы Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.
6. 1990-ые гг. - появление Интернет систем бронирования (IDS)
7. Альтернативные системы бронирования (ADS).
8. Начало активного использования онлайн бронирования через Интернет.
9. 2000-ые гг. - развитие мобильных технологий бронирования и резервирования.
10. Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции и услуг в сфере гостеприимства.
11. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.

## **Тема 2. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования**

### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

1. Развитие туристской индустрии в последние десятилетия.
2. Создание и использование компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System).
3. Эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования.
4. Наиболее крупные и известные мировые системы бронирования.
5. Отечественные системы бронирования.
6. Представление гостиницы в GDS/ADS.
7. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corpo-rate, promotional, BestAvailableRate, BAR и т.д.).
8. Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale).
9. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж.
10. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager.
11. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера.
12. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму.
13. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).
14. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

1. Развитие туристской индустрии в последние десятилетия.
2. Создание и использование компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System).
3. Эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования.
4. Наиболее крупные и известные мировые системы бронирования.
5. Отечественные системы бронирования.
6. Представление гостиницы в GDS/ADS.
7. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corpo-rate, promotional, BestAvailableRate, BAR и т.д.).
8. Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale).
9. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж.
10. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager.
11. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера.
12. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму.
13. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).
14. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

## **Тема 3. Система бронирования Amadeus**

### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

1. Система бронирования Amadeus: общая характеристика.
2. История возникновения и развития системы Amadeus.
3. Система в настоящее время.
4. Стандартные модуль системы.
5. Дополнительные модули системы Amadeus.
6. Подключение к системе Amadeus.
7. Расходы по обеспечению стационарного подключения.
8. Набор справочников.
9. Возможности системы Amadeus.
10. Достоинства системы Amadeus.



**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Система бронирования Amadeus: общая характеристика. 2. История возникновения и развития системы Amadeus. 3. Система в настоящее время. 4. Стандартные модуль системы. 5. Дополнительные модули системы Amadeus. 6. Подключение к системе Amadeus. 7. Расходы по обеспечению стационарного подключения. 8. Набор справочников. 9. Возможности системы Amadeus. 10. Достоинства системы Amadeus.

**Тема 4. Система бронирования Galileo**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Система Galileo: общая характеристика. 2. Варианты подключения к системе. 3. Стационарное подключение. 4. Интернет-подключение. 5. Бесплатные дополнительные программы. 6. Система Focalpoint Net. 7. Программа автоматизации деятельности туристских агентств. 8. Основные возможности системы. 9. Преимущества системы. 10. Основные параметры при обучении работе в системе.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Система Galileo: общая характеристика. 2. Варианты подключения к системе. 3. Стационарное подключение. 4. Интернет-подключение. 5. Бесплатные дополнительные программы. 6. Система Focalpoint Net. 7. Программа автоматизации деятельности туристских агентств. 8. Основные возможности системы. 9. Преимущества системы. 10. Основные параметры при обучении работе в системе.

**Тема 5. Система бронирования Worldspan**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Одна из ведущих мировых систем бронирования - Worldspan. 2. Общая характеристика системы. 3. Возможности системы. 4. Преимущества системы. 5. Три режима подключения к сайту Worldspan Net. 6. Электронная коммерция (e-commerce). 7. Worldspan Power Pricing. 8. Обучение работе в системе. 9. Базовый курс "Отели". 10. Базовый курс "Авиатарифы".

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Одна из ведущих мировых систем бронирования - Worldspan. 2. Общая характеристика системы. 3. Возможности системы. 4. Преимущества системы. 5. Три режима подключения к сайту Worldspan Net. 6. Электронная коммерция (e-commerce). 7. Worldspan Power Pricing. 8. Обучение работе в системе. 9. Базовый курс "Отели". 10. Базовый курс "Авиатарифы".

**Тема 6. Система бронирования Sabre**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

1. Система Sabre: общая характеристика. 2. История возникновения системы. 3. Возможности системы. 4. Преимущества системы. 5. Варианты подключения к системе. 6. Planet Sabre. 7. Turbo Sabre. 8. Net Platform. 9. Финансовый управляющий Sabre по Центральной и Восточной Европе. 10. Особенности бронирования.

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

1. Система Sabre: общая характеристика. 2. История возникновения системы. 3. Возможности системы. 4. Преимущества системы. 5. Варианты подключения к системе. 6. Planet Sabre. 7. Turbo Sabre. 8. Net Platform. 9. Финансовый управляющий Sabre по Центральной и Восточной Европе. 10. Особенности бронирования.

**Тема 7. Другие зарубежные системы бронирования**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Trust - глобальная распределительная система on-line реального времени. 2. SRS (Steingerberger Reservation Service). 3. Utell - компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг. 4. Start - крупнейшая в Европе интерактивная система реализации туристских услуг. 5. Посредники КСБ в Интернете. 6. Avantix.ru. 7. Особенности подключения к различным систем бронирования. 8. Особенности бронирования и резервирования в различных системах. 9. Взаимодействие систем. 10. Принципы обучения работы в системах бронирования.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Сравнительный анализ крупнейших систем бронирования. 2. Trust - глобальная распределительная система on-line реального времени. 3. SRS (Steingerberger Reservation Service). 4. Utell - компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг. 5. Start - крупнейшая в Европе интерактивная система реализации туристских услуг. 6. Посредники КСБ в Интернете. 7. Avantix.ru. 8. Особенности подключения к различным систем бронирования. 9. Особенности бронирования и резервирования в различных системах. 10. Взаимодействие систем.

### **Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Общий обзор российских систем бронирования и резервирования. 2. Взаимосвязь российских и международных систем бронирования. 3. Система "Сирена". 4. Система "Ключ". 5. Главное агентство воздушных сообщений (ГАВС). 6. Глобальная распределительная система (ГРС). 7. Системный комплекс "Алеан". 8. Система "МегаТИС". 9. Специализированные туристские системы бронирования. 10. Проблемы и перспективы развития рынка онлайн-бронирования туристских услуг, отелей и ресторанов в России.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Российские системы бронирования: общая характеристика. 2. История создания российских систем бронирования. 3. Возможности использования. 4. Принципы работы. 5. Преимущества российских систем бронирования. 6. Система "Сирена". 7. Система "Ключ". 8. Главное агентство воздушных сообщений (ГАВС). 9. Глобальная распределительная система (ГРС). 10. Системный комплекс "Алеан". 11. Система "МегаТИС". 12. Специализированные туристские системы бронирования.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Введение	7	1	подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
2.	Тема 2. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования	7	2-3	подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
3.	Тема 3. Система бронирования Amadeus	7	4-5	подготовка к презентации	2	Презентация
4.	Тема 4. Система бронирования Galileo	7	6-7	подготовка к презентации	2	Презентация
5.	Тема 5. Система бронирования Worldspan	7	8-9	подготовка к презентации	2	Презентация
6.	Тема 6. Система бронирования Sabre	7	10-11	подготовка к презентации	4	Презентация
7.	Тема 7. Другие зарубежные системы бронирования	7	12-13	подготовка к презентации	2	Презентация



№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования	7	14-15	подготовка к презентации	2	Презентация
	Итого				18	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др.

В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий и активных методов обучения. Одной из таких форм является использование программного комплекса автоматизации деятельности гостиницы 'Эдельвейс', работа с которым позволяет студенту получить навыки использования пакетов автоматизации и управления, применяемого в настоящее время во всех гостиницах и иных местах размещения.

Методические рекомендации по работе с литературой при подготовке к устному опросу.

При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект.

Правила конспектирования:

1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные.
2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание.
3. Составить план - основу конспекта.
4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов, требующих разъяснений.
5. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста.
6. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
7. Можно пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте. У каждого цвета должно быть строго однозначное, заранее предусмотренное назначение.

Разъяснения по выполнению домашних заданий

1. Внимательно изучите материал по указанной теме.
2. Познакомьтесь с соответствующими разделами основной и дополнительной литературы. Используйте справочную литературу и Интернет-ресурсы.
3. Выполняйте все домашние задания вовремя.

Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.

Методические рекомендации при подготовке к устному опросу.

При подготовке к устному опросу изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. Дорабатывать свои конспекты, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Методические указания по выполнению презентации.

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint. Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации.
2. Определить основные разделы и формат презентации: живое выступление (рекомендуемая продолжительность не более 10 минут).
3. Отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.
4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.
5. Определить виды визуализации (зрительный ряд) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.
6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество изображений и текста, их расположение, цвет и размер).
7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы.

При проверке презентации преподавателем оцениваются:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Методические указания по подготовке к экзамену:

Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Студенту дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. В период подготовки к экзамену студенты могут получить у экзаменатора - преподавателя, проводивший лекционный курс индивидуальные и групповые консультации. Подготовка к экзамену - это завершающий, наиболее активный этап самостоятельной работы студента над учебным курсом. Студенту необходимо внимательно разобраться в записях лекций и в материалах практических занятий, систематизировать и упорядочить накопленные знания. Каждая тема имеет свои узловые, основные, концептуально обобщающие вопросы, вокруг которых собирается все остальное. Это своеобразные 'проверочные' вопросы перед экзаменом, на них следует обратить внимание. Студент, способный на них ответить, может считать себя подготовленным, к экзамену. Экзамен проводится по билетам, в каждом из них поставлены два вопроса из разных частей (тем) учебного курса. Экзамен проводится в форме свободной беседы, в которой экзаменуемый может выразить свою точку зрения, но обязательно с соответствующей аргументацией.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Введение**

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Государственная политика поддержки развития индустрии туризма в РФ. 2. Значение цифровых технологий в индустрии туризма. 3. Содействие туристским технологиям. 4. Глобальные системы бронирования и резервирования мест: общая характеристика. 5. Признаки классификации систем бронирования и резервирования. 6. "Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)" и "Интернет системы бронирования (IDS)". 7. Альтернативные системы бронирования (ADS). 8. Новые стандарты качества обслуживания в туризме, предоставляемые глобальными системами бронирования и резервирования. 9. Интерфейс и юзабилити. 10. Способы подключения к системе. 11. Совместимость систем бронирования и резервирования с офисными и бухгалтерскими программами. 12. Доступ к тарифам авиакомпаний, гостиниц. 13. Технология оплаты и отмены заказа.

### **Тема 2. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования**

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Изменения и основные тенденции развития туристской индустрии в XXI веке. 2. Создание и использование компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System). 3. Технологии бронирования как важнейший инструмент работы в индустрии туризма. 4. Ведущие глобальные системы бронирования и резервирования. 5. Российские системы бронирования. 6. Представление гостиницы в GDS/ADS. 7. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corpo-rate, promotional, BestAvailableRate, BAR и т.д.). 8. Информация о наличии свободных мест и варианты ее представления: свободная продажа номеров (FreeSale); ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (OnRequest), остановка продажи (StopSale). 9. Современные программы для управления информацией о гостинице в различных электронных каналах продаж. 10. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager. 11. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера. 12. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. 13. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).

### **Тема 3. Система бронирования Amadeus**

Презентация, примерные вопросы:

1. Amadeus: общая характеристика. 2. История возникновения системы Amadeus. 3. Функциональные возможности системы. 4. Стандартные модули системы. 5. Дополнительные модули системы. 6. Подключение к системе Amadeus. 7. Расходы по обеспечению стационарного подключения. 8. Набор справочников. 9. Достоинства системы Amadeus. 10. Использование системы в туристических предприятиях.

### **Тема 4. Система бронирования Galileo**

Презентация, примерные вопросы:

1. Galileo: общая характеристика. 2. Варианты подключения к системе. 3. Стационарное подключение. 4. Интернет-подключение. 5. Бесплатные дополнительные программы. 6. Система Focalpoint Net. 7. Программа автоматизации деятельности туристских агентств. 8. Основные возможности системы. 9. Преимущества системы. 10. Основные параметры при обучении работе в системе.

### **Тема 5. Система бронирования Worldspan**

Презентация, примерные вопросы:

1. История Worldspan. 2. Общая характеристика системы. 3. Основные возможности системы. 4. Преимущества системы. 5. Режимы подключения к сайту Worldspan Net. 6. E-commerce. 7. Worldspan Power Pricing. 8. Принципы работы в системе. 9. Раздел "Отели". 10. "Авиатарифы".

### **Тема 6. Система бронирования Sabre**

Презентация, примерные вопросы:

1. Sabre: общая характеристика.
2. История системы.
3. Возможности системы.
4. Преимущества системы.
5. Подключение к системе.
6. Planet Sabre.
7. Turbo Sabre.
8. Net Platform.
9. Финансовый управляющий Sabre.
10. Особенности бронирования.

### **Тема 7. Другие зарубежные системы бронирования**

Презентация, примерные вопросы:

1. Trust - глобальная распределительная система on-line реального времени.
2. SRS (Steingerberger Reservation Service).
3. Utell - компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг.
4. Start - крупнейшая в Европе интерактивная система реализации туристских услуг.
5. Посредники КСБ в Интернете.
6. Avantix.ru.
7. Особенности подключения к различным системам бронирования.
8. Особенности и общее.

### **Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования**

Презентация, примерные вопросы:

1. Общий обзор российских систем бронирования и резервирования.
2. Взаимосвязь российских и международных систем бронирования.
3. "Сирена".
4. "Ключ".
5. ГАВС.
6. Глобальная распределительная система (ГРС).
7. Системный комплекс "Алеан".
8. Система "МегаТИС".
9. Специализированные туристские системы бронирования.
10. Проблемы и перспективы развития рынка онлайн-бронирования туристских услуг, отелей и ресторанов в России.

### **Итоговая форма контроля**

экзамен (в 7 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

1. Федеральная целевая программа "Развитие туризма в Российской Федерации". Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса.
2. Технологии гостеприимства и глобальные компьютерные сети бронирования и резервирования мест.
3. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности.
4. Сущность понятий "Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)" и "Интернет системы бронирования (IDS)".
5. Альтернативные системы бронирования (ADS).
6. Слагаемые понятия "качества услуги", предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства.
7. Удобство системного интерфейса. Скорость и стабильность работы системы. Совместимость с офисными и бухгалтерскими программами.
8. Предлагаемые способы подключения к системе. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
9. Наличие доступа к специальным тарифам авиакомпаний, гостиниц.
10. Используемая технология оплаты и аннулирования заказа.
11. Развитие туристской индустрии в последние десятилетия. Создание и использование компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System).
12. Эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования.
13. Наиболее крупные и известные мировые системы бронирования.
14. Отечественные системы бронирования.
15. Представление гостиницы в GDS/ADS. Общее описание гостиницы и описание местных достопримечательностей. Описание номерного фонда. Описание тарифов и их групп (rack, corpo-rate, promotional, BestAvailableRate, BAR и т.д.).



16. 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. 10. Программный продукт для управления каналами продаж GDS/ADS ChannelManager.
17. Центральные системы резервирования (CRS). Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера.
18. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму.
19. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).
20. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.
21. Система бронирования Amadeus: общая характеристика. История возникновения и развития системы Amadeus. Стандартные модуль системы. Дополнительные модули системы Amadeus. Подключение к системе Amadeus. Расходы по обеспечению стационарного подключения. Набор справочников. Возможности системы Amadeus.
22. Система Galileo. Варианты подключения к системе. Стационарное подключение. Интернет-подключение. Бесплатные дополнительные программы. Система Focalpoint Net. Программа автоматизации деятельности туристских агентств. Основные возможности системы.
23. Одна из ведущих мировых систем бронирования - Worldspan. Возможности системы. Три режима подключения к сайту Worldspan Net. Электронная коммерция (e-commerce). Worldspan Power Pricing.
24. Система Sabre: общая характеристика. История возникновения системы. Преимущества системы. Варианты подключения к системе. Planet Sabre. Turbo Sabre. Net Platform.
25. Trust - глобальная распределительная система on-line реального времени.
26. SRS (Steingerberger Reservation Service).
27. Utell - компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг.
28. Start - крупнейшая в Европе интерактивная система реализации туристских услуг.
29. Посредники КСБ в Интернете.
30. Avantix.ru.
31. Особенности подключения к различным систем бронирования.
32. Общий обзор российских систем бронирования и резервирования.
33. Система "Сирена".
34. Система "Ключ".
35. Главное агентство воздушных сообщений (ГАВС).
36. Глобальная распределительная система (ГРС).
37. Системный комплекс "Алеан".
38. Система "МегаТИС".
39. Специализированные туристские системы бронирования.
40. Проблемы и перспективы развития рынка онлайн-бронирования туристских услуг, отелей и ресторанов в России.

### 7.1. Основная литература:

Баранова, А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004452-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/447214>

Бочарников, В. Н. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2013. - 258 с. - ISBN 978-5-9765-0251-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/457754>



Гаврилов, Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 238 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004100-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/371445>

Федотова, Е.Л. Информационные технологии и системы: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0376-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/374014>

## **7.2. Дополнительная литература:**

Синаторов, С.В. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-267-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/239422>

Федотова, Е.Л. Прикладные информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Федотова, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0538-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/392462>

Черников, Б.В. Информационные технологии управления: Учебник / Б.В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0524-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/373345>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

AMADEUS глобальная система бронирования - <http://www.amadeus.ru/>

Направления современного туризма - <http://www.npark.ru/>

ПО Sabre - <http://www.sabretravelnetwork.ru/>

Система бронирования Galileo - <http://www.galileo.com.ua/m1/ru/tourists/products/internet/online>

Федеральный портал Российского образования - [www.edu.ru](http://www.edu.ru)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Глобальные системы бронирования и резервирования" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

программное обеспечение и Интернет-ресурсы "Программа автоматизации гостиничного комплекса "Эдельвейс".

Компьютерный класс с подключением к системе телекоммуникаций (электронная почта, Интернет), учебные помещения, оснащенные видеотехникой и мультимедийной аппаратурой.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .

Автор(ы):

Галимов Ш.Ш. \_\_\_\_\_

Галанин С.Ф. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Валеев Р.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.