

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 25.09.2023 16:55:05
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1b375f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

[Handwritten signature]
02 2022г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Бронирование и резервирование

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 2 курса,

очная форма обучения

Составитель: Шипов А.В.

Тверь, 2022

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование у студентов знаний технологий бронирования и резервирования в сфере сервиса; четкого понимания взаимосвязи технологии оказания услуги с техническими средствами, необходимыми для ее выполнения.

Задачами освоения дисциплины являются:

- _____ изучение основных параметров и функций систем бронирования и резервирования;
- _____ изучение технологии бронирования услуг;
- _____ развитие навыков работы с системами бронирования и резервирования, умение грамотно использовать их в процессе сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Бронирование и резервирование» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Информационные технологии».

3. Объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических ч., в том числе:

- **контактная аудиторная работа:** лекции 17 часов, лабораторные работы 17 часов.
- **самостоятельная работа:** 38 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК – 1 Способен применять	1.3 Использует основные программные

технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	продукты для сферы сервиса
---	----------------------------

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачет, 4 семестр

6. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

2.1. Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические занятия	
Тема 1. Введение	2	2	0	0
Тема 2. Информационные технологии управления в сервисе	4	2	0	2
Тема 3. Глобальные компьютерные системы бронирования	20	0	8	12
<i>3.1. Система бронирования Amadeus</i>	0	0	2	4
<i>3.2. Система бронирования Galileo</i>	0	0	2	4
<i>3.3. Система бронирования Worldspan</i>	0	0	2	2
<i>3.4. Система бронирования Sabre</i>	0	0	2	2
Тема 4. Национальные (российские) системы бронирования	6	2	0	4
Тема 5. Системы бронирования и резервирования в сфере гостиничных услуг	8	2	2	4
Тема 6. Системы бронирования и резервирования в сфере транспортных услуг	8	2	2	4
Тема 7. Системы бронирования крупнейших туроператоров	8	2	2	4
Тема 8. Интернет-системы бронирования	8	2	2	4
Тема 9. Техника и технология бронирования и резервирования	8	3	1	4
ИТОГО:	72	17	17	38

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3.1. План и тематика семинарских занятий

3.2. Темы для рефератов

3.3. Рекомендации к самостоятельной работе студента при подготовке к зачету

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1. Вопросы к зачету:

1. История создания крупнейших систем бронирования услуг.
2. Современные тенденции развития систем бронирования и резервирования.
3. Преимущества работы с системами бронирования и резервирования
4. Системы бронирования, работающие через специальные терминалы в офисах.
5. Системы бронирования, использующие в качестве средств связи Интернет.
6. Процедура бронирования услуг музейного сервиса.
7. Технические и технологические возможности ГКСБ Amadeus.
8. Технические и технологические возможности ГКСБ Galileo.
9. Технические и технологические возможности ГКСБ Worldspan.
10. Технические и технологические возможности ГКСБ Sabre.
11. Технология работы с системой бронирования Amadeus.
12. Крупнейшие российские системы бронирования.
13. Возможности системного комплекса «Алеан».
14. История появления и функциональные возможности ADS. Наиболее известные ADS.
15. Возможности Интернет для бронирования и резервирования.

16. Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена».
17. Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс».

4.2. Пример ситуационных задач (кейсов):

Кейс 1. Проанализируйте сайты ведущих российских туроператоров (не менее 5 сайтов). Какова технология бронирования туров и отдельных услуг на этих сайтах? Определите «плюсы» и «минусы» каждого сайта. Представьте результаты в виде аналитической записки.

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Борисов В.С. Портативные компьютеры и ОС / В.С. Борисов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 98 с.: табл. – ISBN 978-5-504-00577-5 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141883>.
2. Гребешков А.Ю. Вычислительная техника, сети и телекоммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Ю. Гребешков. – Электрон. текстовые данные. – Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2014. – 220 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71828.html>.

б) дополнительная литература:

1. Лошаков, С. Периферийные устройства вычислительной техники / С. Лошаков. - 2-е изд., исправ. – Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 436 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429168>.
2. Блюменау Д.И. Информация и информационный сервис. – М., 1989.
3. Высоткин Н.И. Модемы. Подключение, настройка и использование. М.,2001.

4. Гинзбург А., Минцин М., Солоницин Ю. Периферийные устройства. – СПб., 2001.
5. Гуриков С.Р. Интернет-технологии: учебное пособие / С.Р. Гуриков. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 184 с.
6. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М., 1999.
7. Клоков И. Эффективное делопроизводство на компьютере. СПб., 2006.
8. Компьютерные системы и сети: Учебник / под ред. В.П. Косарева и Л.В. Еремина. – М., 1999.
9. Куперштейн В.И. Современные информационные технологии в делопроизводстве и управлении. – СПб., 1999.
10. Лагутенко О.И. Современные модемы. М., 2002.
11. Леонтьев В. Мобильный интернет. М., 2008.
12. Максимов Н.В., Партыка Т.Л., Попов И.И. Технические средства информатизации. М., 2005.
13. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в сервисе и туризме. Оргтехника. – М., 2005.
14. Надеждин Н.Я.. Карманные компьютеры. – СПб., 2002.
15. Надеждин Н.Я.. Портативные компьютеры. – СПб., 2002.
16. Основы современных компьютерных технологий. Под ред. проф. Хомоненко А.Д. С-Пб., 2002.
17. Попов В.Б. Основы компьютерных технологий. М., 2002.
18. Попов И.И., Партыка Т.Л. Периферийные устройства вычислительной техники. М., 2009.
19. Попов И.И., Партыка Т.Л. Вычислительная техника. М., 2007.
20. Шафрин Ю.А. Информационные технологии. (в 2 частях). М., 2001.

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://informatika.gym5cheb.ru/index.html>.
2. http://www.klgtu.ru/ru/students/literature/inf_asu/0.html.
3. <http://www.uchebniki-online.com/list/9>.

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Тема 3. Глобальные компьютерные системы бронирования

3.1. Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

3.2. Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

3.3. Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

3.4. Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Тема 4. Национальные (российские) системы бронирования

Система бронирования мест на авиационном транспорте «Сирена». Система резервирования мест на железнодорожном транспорте «Экспресс». Система резервирования мест в российских гостиницах «Ключ». Система бронирования on-line «Академсервис» Система резервирования «Кипарис». Систему бронирования ОКТОГО.

Тема 5. Системы бронирования и резервирования в сфере гостиничных услуг

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 сфере транспортных услуг

Услуги бронирования билетов через туристические фирмы, агентства железных дорог, центральные билетные кассы железных дорог, а также на вокзалах, станциях, в сети Интернет и по телефону. Бронирование билетов частным лицом и туристской компанией. Бронирование билетов на поезд дальнего следования, на скоростные линии, международные авиарейсы. Основные правила и требования при бронировании билетов воздушного транспорта. Договор на квоту (блок) мест на регулярных авиарейсах между авиакомпанией и туристической фирмой.

Тема 7. Системы бронирования крупнейших туроператоров

Сайты туроператоров, предлагающие бронирование туров через Интернет. Системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров. Оплата тура и получение документов.

Тема 8. Интернет-системы бронирования

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 9. Техника и технология бронирования и резервирования

Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными и национальными 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. Технические способы 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.

Схемы и условия подключения к GDS/ADS. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (Seamless Connectivity). Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС). Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

7.2. Темы рефератов

1. Создание Компьютерных систем резервирования CRS (ComputerReservationSystem).
2. Формирование глобальных распределительных систем GDS (GlobalDistributionSystem). 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. Использование турфирмами Интернет-технологий в своей деятельности.

Рекомендации по выполнению реферата

Реферат в учебном процессе – это краткое изложение содержания научного труда, монографии, научной проблемы, теории, взглядов и принципов, динамики какого-либо процесса и т.д., т.е. это письменный текст

о том, как освещена определённая тема в каких-либо источниках информации. Это структурированный текст определённого объёма, показывающий, какие источники информации, посвящённые выбранной теме, и как изучал студент. Объём реферата зависит от темы и количества реферируемых источников; например, преподаватель может предложить придерживаться одного, двух, нескольких источников, ограничить объём реферата определённым числом страниц, слов или знаков. Отсюда следует, что сущность и назначение реферата заключается в семантически адекватном, кратком изложении проблемной информации по заданной теме, представленной в изучаемых источниках.

Цель реферата – донести точку зрения автора источника на рассматриваемую проблему. Для реферата обычно выбирается источник, который отвечает каким-либо из следующих критериям:

- актуальность темы;
- оригинальность авторской позиции;
- классическое обоснование взгляда на проблему, которую следует знать при профессиональной подготовке;
- недоступность источника (например, книга находится в отделе редкой книги в библиотеке);
- источник опубликован только на иностранном языке.

Следует обратить внимание на то, что реферат – это «текст о тексте», который включает в себя элемент творческой переработки оригинального текста. Реферат поэтому не сводится к простому конспектированию текста источника. Логика изложения реферата должна соответствовать той, которую использует автор.

7.3. Материалы для самостоятельной подготовки

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, экзамену.

Большую роль в организации самостоятельной работы играет вводная лекция, посвященная общей характеристике содержания дисциплины, ее проблематики и практической значимости. В ходе вводной лекции преподаватель информирует студентов об организации самостоятельной работы по предмету и требованиях, предъявляемых к ней.

В течение семестра студент отчитывается перед преподавателем о самостоятельном изучении отдельных тем курса, отчет может проходить как в устной, так и письменной форме. Максимальная оценка за отчет по каждой самостоятельно изученной теме – 5 баллов, минимальная – 1 балл. Отчет студента по всем вынесенным на самостоятельное изучение темам обязателен.

В случае невыполнения данного требования по уважительной причине студент имеет право выполнить письменную работу (в форме решения типовых задач) по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому отчет о самостоятельной работе не сдан. Возможная тематическая направленность письменной работы:

Тема 1. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования

1. Классификация компьютерных систем бронирования по территориальному признаку, по форме реализации, по типу взаимодействия, по уровню функциональности.
2. Сущность понятий «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)» и «Интернет системы бронирования (IDS) – Альтернативные системы бронирования (ADS)».
3. Слагаемые понятия «качества услуги», предоставляемой глобальными системами бронирования и резервирования услуг гостеприимства.
4. Технические способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Подключение по выделенной линии. Подключение по коммутируемым каналам.

5. Подключение по прямому каналу. Беспроводное подключение с помощью мобильного телефона.
6. Представление гостиницы в GDS/ADS
7. Схемы и условия подключения к GDS/ADS.
8. Подключение через компанию-провайдера. Типы доступа: тип Б (Type B), тип А (Type A), «бесшовное соединение» (Seamless Connectivity).
9. Особенности подключения к GDS/ADS через турфирму. Возможности использования метапоисковых систем (МПС).
10. Сравнение возможностей GDS и ADS систем онлайн бронирования услуг гостеприимства.

Тема 2. Характеристика ведущих Глобальных распределительных систем (GDS)

1. Система «Amadeus». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
2. Система «Galileo». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
3. Система «Worldspan». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.
4. Система «Sabre». История создания, построение, варианты подключения к системе. Возможности и главные достоинства системы.

Тема 3. Интернет системы бронирования (IDS) –Альтернативные системы бронирования (ADS)

1. Наиболее известные системы «Expedia.com», «Orbitz.com», «HRS.com», «Travelocity.com», «Hotels.com», «Priceline.com», «Booking.com», их краткая характеристика.

2. Другие зарубежные, в т.ч. российские, глобальные системы компьютерного бронирования.
3. Системы «Holidex 2000», «Trust», «SRS (Steingerberger Reservation Service)», «Utell», «Сирена», «Ключ» и др

Тема 4. Бронирование гостиничных и ресторанных услуг через Интернет

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

Тема 5. Бронирование турагентских услуг, их подтверждение, учёт специальных требований клиентов

1. Присоединенная и неприсоединенная сети бронирования. Автоматизация профессионального труда менеджеров турагентства.
2. Средства хранения, обработки и передачи информации.
3. Компьютерные системы бронирования и работа с ними.
4. Интернет-технологии в системе бронирования турагент-туроператор, предлагаемые крупными туроператорами.
5. Бронирование по разовым заявкам. Подбор тура по заявке потребителя с обоснованием предложенного варианта, оформление заявок на бронирование тура у туроператора.
6. Использование компьютерной техники и международных систем бронирования. Бронирование готового турпакета в системе онлайн. Отказ от забронированных туристских услуг.
7. Функции менеджера: приём заявок на бронирование тура, бронирование туров.

Тема 6. Системы бронирования туроператоров

1. Сайты туроператоров, предлагающие бронирование туров через Интернет.
2. Системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.
3. Оплата тура и получение документов.

Тема 7. Услуги бронирования билетов. Бронирование автомашин

1. Услуги бронирования билетов через туристические фирмы, агентства железных дорог, центральные билетные кассы железных дорог, а также на вокзалах, станциях, в сети Интернет и по телефону.
2. Бронирование билетов частным лицом и туристской компанией.
3. Бронирование билетов на поезд дальнего следования, на скоростные линии, международные авиарейсы.
4. Основные правила и требования при бронировании билетов воздушного транспорта.
5. Договор на квоту (блок) мест на регулярных авиарейсах между авиакомпанией и туристической фирмой.

Оценивание в этом случае осуществляется путем отчета о выполнении письменной работы с решением типовых задач по указанным разделам дисциплины.

При отрицательных результатах по формам текущего контроля и (или) наличии пропусков преподаватель проводит с обучающимся индивидуальную работу по ликвидации задолженности.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

В процессе освоения учебной дисциплины рекомендуется использовать следующие программные средства:

1. Microsoft Office
2. ABBYY FineReader
3. SMART software (Notebook Software 10)
4. ОС Windows
5. Браузер Internet Explorer и др.
6. Драйвера различных средств оргтехники

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Корпус №1 (г. Тверь, ул. Трехвятская, 16/31), ауд. 111(Магистерская аудитория №1, Аудитория для текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы), ауд. 210 (Компьютерный класс, Лаборатория по бронированию и резервированию, Аудитория для самостоятельной работы, Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования)	Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска	Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian б Google Chrome б Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

X. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Раздел III.	Возможность освоение	Протокол №1 заседания

	Образовательные технологии	дисциплины с применением ЭО и ДОТ	кафедры от 31.08.2020 г.
2.			
3.			