

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Амурский государственный университет»

Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЫ

Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма

Основной образовательной программы по специальности
100103.65 – «Социально-культурный сервис и туризм»

Благовещенск 2012 г.

УМКД разработан доцентом Перегоедовой Е.И.

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры

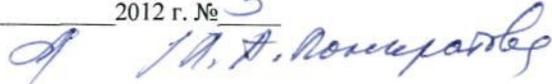
Протокол заседания кафедры от «28» 11 2012 г. № 3

Зав.кафедрой  / Понкратова Л.А.

УТВЕРЖДЕН

Протокол заседания УМСС по специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

От «28» 11 2012 г. № 3

Председатель УМСС 

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
В.В. Проказин
« 19 » 2012 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма
(наименование учебной дисциплины/модуля)

По специальности: 100103.65 «Социально культурный сервис и туризм»

Специализация: «Туризм»

Квалификация выпускника: Специалист по сервису и туризму

Курс 4

Семестр 7,8

Лекции 50 (час.)

Экзамен 8 сем.

Зачет 7 сем.

Семинарские занятия 32 (час.)

Самостоятельная работа 78 (час.)

Общая трудоемкость дисциплины 160 (час.)

Составитель Е.И. Перегудова, доцент каф. МЭТДиТ
(И.О.Ф., должность, ученое звание)

Факультет: Экономический

Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма

2012 г.

Рабочая программа составлена на основании государственного образовательного стандарта специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» в блоке общепрофессиональных дисциплин.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры мировой экономики, таможенного дела и туризма

«10» 10 20 12 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой Л.А. Понкратова

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методического совета направления (специальности) 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

«10» 10 20 12 г., протокол № 2

Председатель Л.А. Понкратова

Рабочая программа переутверждена на заседании кафедры от _____ протокол № _____

Зав.кафедрой _____

СОГЛАСОВАНО
Учебно-методическое
управление Л.А. Понкратова
(подпись, И.О.Ф.)

«19» 11 20 12 г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель учебно-методического
совета факультета Н.А. Бабкина
(подпись, И.О.Ф.)

«19» 11 20 12 г.

СОГЛАСОВАНО
Заведующий выпускающей кафедрой Л.А. Понкратова
(подпись, И.О.Ф.)

«10» 10 20 12 г.

СОГЛАСОВАНО
Директор научной библиотеки Л.А. Проказина
(подпись, И.О.Ф.)

«19» 11 20 12 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: изучить основные схемы взаимодействия между компаниями туристской индустрии, а также варианты их технического и технологического обеспечения, получить практические навыки работы с данным обеспечением.

Задачи дисциплины:

- дать студентам полное и всестороннее представление о технологиях взаимодействия между предприятиями и учреждениями социально-культурного сервиса и туризма;
- ознакомить со спецификой туроператорской и турагентской деятельности;
- познакомить студентов с основными предреализационными процессами в туроператорской деятельности, с видами договоров и технологией взаимодействия с поставщиками услуг/meet компаниями;
- дать представление о создании туристической компании и организации туристической деятельности;
- ознакомить с основными видами технического оснащения и программного обеспечения турфирм;
- ознакомить и способствовать получению студентами практических знаний об основных направлениях информационных технологий в СКС и Т;
- получить навыки работы со специализированными программными комплексами и системами бронирования;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме» входит в цикл специальных дисциплин СД. Ф.

Связь с другими дисциплинами: дисциплина основывается на ранее изученных курсах «Экономика», «Международный туризм», «Экскурсионная деятельность», «Организация и технология экологического туризма», «Правовое обеспечение в социально-культурном сервисе и туризме», «Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме», «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». В свою очередь «Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме» является основой для изучения последующих дисциплин, таких как «Организация транспортного обслуживания туристов», «Туристские формальности», «Организация внутреннего и въездного туризма».

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: основные способы взаимодействия между предприятиями туристической и варианты их технического и технологического оснащения;

уметь: выявлять и разбираться в особенностях различных соглашений и договоров в сфере туризма, подбирать и ориентироваться в разных видах специализированных программ и системах он-лайн бронирования;

владеть: системой знаний об информационных технологиях, с учетом специфики деятельности компаний туристической, навыками заполнения форм бронирования, навыками разрешения проблемных ситуаций, связанных с реализацией турпродукта.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 160 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	семинары	Самостоятельная работа	
1	Техника и технологии: сущность и значение в СКС и Т.	7	1	2	-		
2	Технология туроператорской <input type="checkbox"/> турагентской деятельности. 2.1. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Особенности создания туристских компаний, выбор вида турдеятельности. 2.2. Основные виды соглашений между туроператорами и турагентами. 2.3. Технология взаимодействия турфирм и поставщиков услуг, meet компаний. 2.4. Технология формирования туров 2.5. Технология реализации турпродукта. Документооборот в системе туроператор – турагент – клиент. 2.6. Технология обслуживания клиентов туристской фирмы. Претензионная работа в туризме	7	3-11	1 3 2 6 4 4 4	- 2 2 2	15 21 6	Опрос, тест Презентация программ обслуживания опрос Решение ситуационных задач, тест
3	Информационные технологии в сфере туризма как неотъемлемая часть взаимодействия предприятий туристической.	7	13	4	-		

4	Автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы: сущность и значение.	7	15	2	-		
5	Программные комплексы для автоматизации работы турфирмы: специфика туроператорских и турагентских программ.	7	17	4	4	6	Опрос, практические занятия
6	Компьютерные системы бронирования и резервирования.	8	1	4	4	6	Выполнение практических заданий
7	Особенности работы с отечественными системами бронирования (на примере «Сирена-Трэвел» и «Авантикс»)	8	3	4			
8	Специфика работы с GDS “SABRE”	8	5	4	4		Выполнение практических заданий
9	Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.	8	7	4	2	24	Опрос
10	Электронная коммерция в сфере туризма.	8	9	2	2		опрос
11	Мультимедийные технологии в СКС и Т.	8	11	2	2		опрос
12	Деятельность ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.	8	13	2	-		
13	Техника безопасности при работе на ПК в туристской фирме.	5	14	2	-		
	Итого			64	32	78	

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Лекции.

Тема 1. Техника и технологии: сущность и значение в СКС и Т.

Понятия техники и технологий, отличительные особенности этих понятий. Их типология и классификация: кадровые, управленческие, социальные, маркетинговые, рекламные, информационные технологии. Специфика технологий взаимодействия в туристской индустрии. Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Виды и функции технического и технологического обеспечения в туризме. Направления технического прогресс в социально-культурном сервисе и туризме.

Тема 2. Технология туроператорской и турагентской деятельности:

2.1. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Особенности создания туристских компаний, выбор вида турдеятельности. Особенности туристской деятельности, понятие «услуги». Направления туристской деятельности и ее правовое обеспечение. Значение финансовой гарантии и финансового

обеспечения турфирм. Регистрация компании и получение всех сопутствующих документов для ведения турдеятельности, единый реестр туроператоров.

2.2. Основные виды соглашений между туроператорами и турагентами. Стандартная схема реализации туров, договорные отношения между предприятиями туристской индустрии, комиссионное вознаграждение и его экономический смысл, типы агентских соглашений, разделение ответственности перед клиентом.

2.3. Технология взаимодействия турфирм и поставщиков услуг, meet компаний. Прямая и опосредованная туроператорская деятельность – особенности организации, технология взаимодействия туроператоров и транспортных компаний, технология взаимодействия туроператоров и гостиничных предприятий, типа соглашений, критерии выбора поставщика услуги и meet-компаний. Особенности работы туристских фирм Амурской области.

2.4. Технология формирования туров. Последовательность и основные этапы проектирования тура, разработка основной технологической документации. Программа обслуживания как результат проектирования тура. Памятка туриста.

2.5. Технология реализации турпродукта. Документооборот в системе туроператор – турагент – клиент. Стандартная схема реализации туров, документальное обеспечение туристской деятельности и основные группы документов, особенности заполнения бланка туристской путевки. Особенности работы туристских фирм Амурской области.

2.6. Технология обслуживания клиентов туристской фирмы. Претензионная работа в туризме. Процесс обслуживания клиента, основные факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов турфирмы. Обслуживание клиентов в дестинациях: особенности размещения, питания. Общие квалификационные требования к персоналу турфирмы. Основные виды претензий в туризме, порядок претензионной работы, особенности защиты прав потребителей в туризме.

Тема 3. Информационные технологии в сфере туризма как неотъемлемая часть взаимодействия предприятий туристской индустрии. Определение и роль информационных технологий в развитии туристской индустрии. Направления развития информационных технологий в туризме. Классификация офисной техники, особенности различных групп оргтехники. Использование технических средств и оказание социально-культурных и туристических услуг.

Тема 4. Автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы: сущность и значение.

Понятие автоматизации, предпосылки и этапы автоматизации работы турофиса. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы. Особенности работы туроператоров и турагентов. Роль реинжиниринга в процессах автоматизации деятельности турфирм.

Тема 5. Программные комплексы для автоматизации работы турфирмы: специфика туроператорских и турагентских программ. Современные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.

Определение программных комплексов, основные тенденции в вопросах формирования программных комплексов, фирмы-разработчики, требования к туристическим программным комплексам. Функции туроператорских и турагентских программных комплексов, их примеры (Само-тур-агент, ТурВин, Туристский офис).

Тема 6. Компьютерные системы бронирования и резервирования.

История развития систем компьютерного бронирования, их определение и роль в туристском бизнесе. Технология работы с КСБ: типы подключения к КСБ, каналы СИТА. Деятельность провайдеров, способы взаимодействия провайдера и предприятий туристической индустрии, критерии их выбора. Международные и отечественные системы бронирования.

Тема 7. Специфика работы с GDS “SABRE”

Особенности GDS “Sabre”, ее место и роль в развитии туристской индустрии в РФ, основные программные модули GDS “Amadeus”. Технология работы в “Sabre”: особенности бронирования авиабилетов, гостиничных услуг, аренда автомобилей.

Тема 8. Особенности работы с отечественными системами бронирования (на примере «Сирена-Трэвел» и «Авантикс»)

Особенности и тенденции развития отечественных систем бронирования, недостатки отечественных систем бронирования. Система бронирования авиабилетов «Сирена», технология работы с ГРС. Особенности бронирования туристских услуг в системе «Авантикс», бронирование гостиничных услуг.

Тема 9. Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.

Современное состояние туристского Рунета и направления его использования. Проблемы развития туристского бизнеса в Интернет. Регистрация туристского сервера в сети Интернет, требования к оформлению сайта туристской фирмы. Реклама туристских услуг в сети Интернет.

Тема 10. Электронная коммерция в сфере туризма.

Определение электронной коммерции, преимущества электронного бизнеса и развитие электронного рынка туризма. Технологии ведения электронного бизнеса. Особенности электронной коммерции в туризме. Российские платежные системы электронной коммерции, определение цифровой наличности.

Тема 11. Мультимедийные технологии в СКС и Т.

Основные определения и понятия мультимедийных технологий, особенности развития и использования в туристской деятельности. Создание и использование справочных и рекламных дисков.

Тема 12. Деятельность ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма. Миссия и задачи АСТТ, компании – участники ассоциации, формы участия в ассоциации. Просветительская деятельность АСТТ, участие в туристских выставках – ярмарках.

Тема 16. Техника безопасности при работе на ПК в туристской фирме.

Организация рабочего места, организация рабочего времени на предприятиях туристической индустрии, техника безопасности при работе на ПК.

5.2. Семинарские занятия.

Семинар №1.

Определения техники и технологии, специфика этих понятий в туротрасли.

Классификация туристских технологий.

Характеристика «туристской услуги». Её отличительные черты. Основные виды услуг, оказываемые туристскими предприятиями.

Порядок регистрации турпредприятия. Основные организационно-правовые формы.

Порядок сертификации туристских услуг.

Финансовое обеспечение туроператоров и его роль в турбизнесе.

Правила ведения реестра туроператоров.

Семинар №2.

Рейтинги туроператоров и турагентов РФ: критерии составления и методы отбора.

Договорные отношения туроператора и турагента.

Примеры агентских соглашений, выявление особенностей и определение типа соглашений.

Основные пункты агентского соглашения.

Особенности работы компаний на региональных рынках туризма.

Семинар №3.

Типы соглашений с транспортными компаниями.

Чартеры: виды, права и обязанности сторон, проблемы реализации

Соглашения с железной дорогой, организация туров ж/д транспортом

Компании по прокату автомобилей, взаимодействие с операторами

Типы соглашений с гостиничными предприятиями

Условия комитента

Условия элота

Семинар №4.

Понятие прямой и опосредованной схемы работы туроператоров. Достоинства и недостатки

Основные критерии эффективного тура

Составление программы обслуживания и памятки туриста по видам туризма:

-спортивно-событийный;

-горнолыжный;

-море, солнце, пляж;

-круизный;

-экскурсионно-познавательный;

-деловой/корпоративный;

Семинар №5.

Основные группы документов для бронирования тура: характеристика и примеры

Основные документы для реализации тура: характеристика и примеры

Правила заполнения турпутевки

Основные документы туриста

Схемы реализации туров

Семинар № 6

Заполнение листов бронирования с использованием основных сокращений

Этапы претензионной работы в туризме

Правила составления претензий

Разбор ситуационных задач

Семинар № 7

Экономика автоматизации работы туристской фирмы.

- специфика работы туроператоров;

-особенности работы турагентов.

Туроператорские программные комплексы (демонстрация демо-версий):

- САМО-Тур;

-TurWin;

Турагентские программные комплексы (демонстрация демо-версий)::

-САМО-Турагент;

-Туристский офис.

Семинар №8

Предлагается оформление тем в письменном виде.

Характеристика системы бронирования Amadeus.

Характеристика системы бронирования Galileo

Характеристика системы бронирования Sabre

Характеристика системы бронирования Worldspan

Отечественные системы бронирования и резервирования (Сирена, Алеан, МегаТИС)

Выполнение практических заданий по КСБ Сирена и Sabre

Семинар №9

Возможности туристского Рунета.

Технология создания веб-сайта туристской фирмы и его работа.

Способы туристской рекламы в сети Интернет.

Работа с информационно-поисковыми туристскими порталами.

Системы бронирования туроператоров(на примере Натали-Турс, Мондотурс, Ланта-тур-Вояж и т.д.)

Семинар №10.

Сущность и специфика электронной коммерции.

Электронная коммерция в туротрасли: зарубежный и российский опыт.

Электронные системы продаж с использованием кредитных карт.

Системы электронной наличности.

Практические задания по теме «Компьютерные системы бронирования и резервирования».

Примеры практического задания №1.

Информация о городах и странах: кодирование /декодирование в международной GDS, прочие справочные запросы.

- раскодировать города: PRG, PEK, WAS, MOW, VVO, BKK
- получить информацию о визовых формальностях при организации путешествия по маршруту: MOW-FRA-POP-DUS-MOW.
- получить информацию о всех аэропортах в НьюЙорке,
- узнать самый удобный способ добраться до курортов на о. Борнео.

Последовательность бронирования авиабилетов в GDS.

- забронировать авиабилет по маршруту SEL – SIN (авиакомпанией OZ)
- забронировать авиабилет по маршруту MOW – LON (авиакомпанией SU)

3. Последовательность бронирования гостиничных услуг.

- забронировать гостиницу 5* в Лондоне на 3 суток;
- забронировать отель в Бангкоке 4* на 5 суток.

Примеры практического задания №2.

Справочные запросы в ГРС «Сирена_Трэвел»

- получить информацию о правилах провоза сверхнормативного багажа на а/к «Домодедовские авиалинии»;
- получить информацию о льготах для пенсионеров и детей;
- закодировать города: Красноярск, Чита, Новосибирск, Петропавловск-Камчатский, Екатеринбург, Мин.Воды.

Последовательность бронирования авиабилетов в ГРС.

- забронировать авиабилет по маршруту БГЩ – МОВ (авиакомпанией E3)
- забронировать авиабилет по маршруту МОВ - СОЧ (авиакомпанией С7)

3. Последовательность бронирования гостиничных услуг в «Авантикс»

- забронировать гостиницу «Измайлово» в Москве на 2 суток;

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
1	2.2	Проектирование соглашения о сотрудничестве между туроператором и турагентом.	15
2	2.4	Исследование методов обслуживания клиентов в туристических фирмах г. Благовещенска	15
3	2.4	Составление программы обслуживания и	6

		памятки туриста по разным видам туров.	
3	2.6	Подготовка к решению ситуационных задач по теме «Виды претензий в туризме»	6
5	6	Подготовка рефератов по теме «Компьютерные системы бронирования и резервирования»	6
6	9	Изучение туроператорских систем бронирования в Интернет, заполнение форм бронирования	20
7	5	Ознакомление и составление сравнительной характеристики программных комплексов (с использованием демо-версий)	6
8	9	Характеристика информационной базы туристского Рунета: формирование групп ресурсов.	4
		всего	78

7.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках дисциплины «Техника и Технология в социально-культурном сервисе и туризме» предусматривается использование в учебном процессе таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как деловые и ситуационно-ролевые игры, разбор конкретных ситуаций в сфере туризма и сервиса, внеаудиторную работу студентов, практические занятия на базе предприятий туризма г. Благовещенска, работа с системами бронирования и программными комплексами, используемыми в работе турфирм.

8.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

8.1 Текущий контроль успеваемости осуществляется в виде индивидуальных опросов на семинарских занятиях, защиты рефератов и выполнения практических заданий в системах бронирования.

8.2 . Промежуточная аттестация студентов проводится два раза в семестр в виде контрольной работы (тест из 20 вопросов).

8.3 Итоговый контроль освоения дисциплины

Формой итогового контроля освоения дисциплины является экзамен.

Основные показатели оценки знаний студентов по итогам освоения дисциплины:

Оценка «отлично» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Оценка «хорошо» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

Примерные вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Понятие техники в СКС и Т. Виды туристской техники.
2. Определение туристских технологий. Классификация туристских технологий
3. Задачи и функции технического и технологического обеспечения в туризме.

4. Характеристика «туристской услуги». Её отличительные черты. Основные виды услуг, оказываемые туристскими предприятиями.
5. Технология предреализационных процессов: этапы создания туристского предприятия. Порядок регистрации турпредприятия. Основные организационно-правовые формы.
6. Направления туристской деятельности, технологические особенности туроператорской и турагентской деятельности
7. Правила и порядок сертификации туристских услуг.
8. Финансовое обеспечение туроператоров и его роль в турбизнесе.
9. Технология предреализационных процессов: особенности взаимодействия с поставщиками услуг (на примере транспортных компаний)
10. Технология предреализационных процессов: особенности взаимодействия с поставщиками услуг (на примере гостиничных предприятий)
11. Понятие прямой и опосредованной схемы работы туроператоров. Достоинства и недостатки
12. Технология продажи турпродукта: его основные этапы и их характеристика
13. Технология формирования нового турпродукта: этапы и их характеристика.
14. Документационное обеспечение тура, виды документов и правила их оформления
15. Функциональное назначение программы обслуживания и памятки туриста, правила составления, основные пункты.
16. Факторы, определяющие качество обслуживания клиента в офисе туркомпании. Квалификационные требования к персоналу туркомпании. Этика поведения менеджера по продаже туров.
17. Основные виды претензий в туризме.
18. Технология претензионной работы в социально-культурном сервисе и туризме
19. Основные направления использования информационных технологий в турбизнесе (на примере работы основных отделов турфирмы)

20. Классификация средств оргтехники
21. Понятие автоматизации, предпосылки и этапы автоматизации работы турафиса
22. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы
23. Программные комплексы по автоматизации турдеятельности: виды и решаемые задачи
24. Функции туроператорских и турагентских программных комплексов (на пример фирм и/или специального ПО)
25. История развития мировых систем компьютерного бронирования.
26. Классификация систем бронирования в сфере туризма.
27. Глобальные системы бронирования и резервирования. Варианты подключения к GDS.
28. Технология работы с КСБ. Критерии выбора провайдера.
29. Системы бронирования туроператоров: виды и их характеристика.
30. Характеристика системы «Амадеус»: основные и дополнительные модули.
31. Характеристика системы «SABRE»: основные и дополнительные модули.
32. Характеристика системы «Сирена – Трэвел»
33. Направления использования Интернет в туризме.
34. Технология работы в сети Интернет: основные этапы создания веб-сайта туркомпаний.
35. Требования к сайтам компаний туроператоров и турагентов.
36. Реклама в сети Интернет.
37. Определение и тенденции развития электронного бизнеса в туризме.
38. Особенности электронного бизнеса в туризме.
39. Российские платежные системы с использованием кредитных карт.
40. Российские платежные системы электронной наличности.
41. Основные направления использования мультимедиа-технологий в туризме.

42. Деятельность Ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.
43. Техника безопасности при работе на ПК.
44. Автоматизации основных бизнес-процессов в гостинице.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

А) Основная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2	Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта - М.: Финансы и статистика, 2008.- 176 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
3	Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие - М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с.(ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Б) Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название
1	Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2	Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2005. - 384 с.
3	Ушаков, Д. С. Технологии въездного туризма : [учеб. пособие] / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2006. - 384 с. : рис.
4	Ушаков, Д. С. Прикладной туроперейтинг : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2006. - 445 с. : табл., рис.
5	Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации/ М. А. Жукова. -М.: Финансы и статистика, 200320042002. -200 с.
6	Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 384 с.
7	Квартальнов В.А. Теория и практика туризма : учеб.: Рек. Гос. ком. по физ. культуре и спорту/ В. А. Квартальнов; Рос. междунар. акад. туризма. -М.: Финансы и статистика, 2003. -672 с.

В) Периодические издания (профессиональные журналы)

1. «Вестник национальной академии туризма»
2. «Современные проблемы сервиса и туризма»
3. «Экономика и жизнь»
4. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
5. «Туристский бизнес»

Г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	http://www.biblioclub.ru	ЭБС университетская библиотека ONLINE
2	http://www.astt.ru	Официальный сайт Ассоциации Содействия Туристским Технологям, ориентирован на профессионалов турбизнеса, содержит статьи по информационным технологиям в туризме.
3	http://www.megatec.ru/	Официальный сайт компании «Мегатек: информационные технологии», содержит статьи по информационным технологиям в туризме, демо-версии программных комплексов – разработки компании.
4	http://www.samo.ru/	Официальный сайт компании «САМО софт», содержит статьи по информационным технологиям в туризме, демо-версии программных комплексов – разработки компании.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины должно включать: аудитории, оборудованные стационарными мультимедийными средствами, компьютером, обеспечивающим доступ к Интернету, а также договорные отношения с турфирмами и агентствами, работающими за пультами «SABRE», «Сирена-Трэвел». Наборы слайдов по темам курса, офисное оборудование для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала.

1. КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО МАТЕРИАЛА

(ПЛАНЫ–КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ)

ЛЕКЦИЯ 1. Техника и технологии: сущность и значение в скс и т.

План

1. Цель и задачи курса «Техника и технология скс и т», его структура.
2. Основные понятия и термины. Отличительные черты техники и технологии

3. *Классификация туристской техники*
4. *Классификация туристских технологий.*

Цель: дать студентам представление об технике и технологии, понять различие этих понятий

Задачи: - раскрыть цель, задачи и структуру изучаемого курса;

- дать определения техники, технологий. Описать отличительные черты этих понятий в туризме;
- охарактеризовать роль техники в развитии туризма,
- разобрать классификацию туристских технологий,
- рассмотреть классификацию туристской техники.

Ключевые вопросы:

1. *Цель и задачи курса «Техника и технология скс и т», его структура.*

Курс– одна из основополагающих дисциплин для специалистов в области туристической деятельности. Цель и задачи курса. Структура курса. Литература по курсу.

2. *Основные понятия и термины. Отличительные черты техники и технологий.*

Техника. Технологии. Виды и функции технического и технологического обеспечения в туризме. Направления технического прогресс в социально-культурном сервисе и туризме.

3. *Классификация туристской техники*

Гостиничная. Ресторанная. Офисная

4. *Классификация туристских технологий.*

Кадровые, управленческие, социальные, маркетинговые, рекламные, информационные технологии. Специфика технологий взаимодействия в туристской индустрии.

Литература:

1. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма : учеб.: Рек. Гос. ком. по физ. культуре и спорту/ В. А. Квартальнов; Рос. междунар. акад.
3. Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 384 с.

Технология туроператорской и турагентской деятельности:

ЛЕКЦИЯ 2. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Особенности создания туристских компаний, выбор вида турдеятельности.

План

1. *Организационно-правовые основы турдеятельности.*

2. *Регистрация туркомпании: основные этапы.*
3. *Субъекты турдеятельности и основы их взаимодействия.*

Цель: дать студентам целостное представление об основных субъектах туррынка и схемах их взаимодействия.

Задачи: -рассмотреть законодательную базу туризма в РФ;

- рассказать о порядке регистрации юридического лица;
- рассмотреть особенности регистрации туристских компаний;
- охарактеризовать три группы субъектов туррынка, дать характеристику их деятельности.

Ключевые вопросы:

1. *Организационно-правовые основы турдеятельности.*

Основные понятия ФЗ «Об основах турдеятельности в РФ».

Туристская услуга и ее отличительные черты. Туризм и его виды.

Основные и дополнительные нормативно-правовые документы в туризме: ФЗ «О защите прав потребителей»,

Финансовое обеспечение в туризме, «Положение о едином федеральном реестре туроператоров».

ГОСТы по туризму.

2. *Регистрация туркомпании: основные этапы.*

Государственная регистрация юридического лица. Основные этапы и документы при регистрации.

Основные организационно-правовые формы, используемые в туризме.

Федеральный реестр туроператоров: порядок включения. Список необходимых документов.

Юридические реквизиты туркомпании.

3. *Субъекты турдеятельности и основы их взаимодействия.*

Туроператор.

Турагент.

Поставщики туруслуг и meet-компании. Критерии выбора партнера.

Аутсорсинг в туризме.

Литература:

1. Туристский портал о юридической поддержке в туризме. – www.travelexpert.ru
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму в РФ. – www.russiatourism.ru
3. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации/ М. А. Жукова. -М.: Финансы и статистика, 200320042002. -200 с.

4. Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 384 с.

ЛЕКЦИЯ 3. Основные виды соглашений между туроператорами и турагентами.

План

1. *Технология туроператорской деятельности.*
2. *Технология турагентской деятельности.*
3. *Агентское соглашение как основной документ взаимодействия.*

Цель: ознакомить студентов с основными типами агентских соглашений в туризме.

Задачи:

- охарактеризовать функции и особенности туроператорской и турагентской деятельности;
- рассмотреть понятие агентское соглашение, основных участников и ключевые вопросы соглашения;
- описать виды агентских соглашений в туризме.

Ключевые вопросы:

1. *Технология туроператорской деятельности.*
Общее планирование туров. Установление сотрудничества с поставщиками.
Создание системы продажи туров.
2. *Технология турагентской деятельности.*
Достижение соглашений с туроператорами. Бронирование и реализация туров.
Оказание дополнительных туристских услуг.
3. *Агентское соглашение как основной документ взаимодействия.*
Принципал. Агент. Комиссионное вознаграждение. Разделение ответственности перед клиентом.
Соглашение названного принципала.
Соглашение неназванного принципала.
Соглашение нераскрытого принципала.

Литература:

1. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Туристский портал о юридической поддержке в туризме. – www.travelexpert.ru
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму в РФ. – www.russiatourism.ru

4. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации/ М. А. Жукова. -М.: Финансы и статистика, 200320042002. -200 с.
5. Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 384 с.

ЛЕКЦИЯ 4. Технология взаимодействия турфирм и поставщиков услуг, meet компаний.

План

1. *Технология взаимодействия с транспортными компаниями*
2. *Технология взаимодействия с предприятиями гостиничной индустрии.*

Цель: охарактеризовать основные схемы сотрудничества туроператора и поставщиков услуг.

Задачи:

- рассмотреть типы соглашений между туроператорами и авиакомпаниями;
- рассмотреть варианты сотрудничества с автотранспортными предприятиями;
- рассмотреть процесс формирования чартерной программы;
- рассмотреть типы соглашений между туроператорами и гостиничными предприятиями;

Ключевые вопросы:

1. *Технология взаимодействия с транспортными компаниями*

Категории и разряды транспорта.

Договор на квоту мест. Агентское соглашение на реализацию авиабилетов.

Чартер. Виды чартеров. Отличительные черты чартеров. Преимущества и недостатки чартеров.

Договор аренды автотранспортного средства. Особенности международных экскурсионных автобусных туров.

2. *Технология взаимодействия с предприятиями гостиничной индустрии.*

Особенности работы с туроператорами и с турагентами.

Договор стандартной комиссии. Договор текущего бронирования.

Блок мест. Типы блоков мест в отелях.

Соглашение на условиях комитента.

Соглашение на условиях элота.

Типы соглашений на основе выплаты комиссионного вознаграждения.

Литература:

4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

5. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма : учеб.: Рек. Гос. ком. по физ. культуре и спорту/ В. А. Квартальнов; Рос. междунар. акад.
6. Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 384 с.

ЛЕКЦИЯ 5. Технология формирования туров.

План

1. *Тур-пакет и критерии эффективного тура.*
2. *Схемы работы туроператора по формированию туров. Этапы проектирования тура.*
3. *Программа обслуживания и документация по туру.*
4. *Особенности формирования разных туров.*

Цель: рассмотреть основные этапы формирования тура.

Задачи:

- дать определение тур-пакета;
- описать критерии и требования к формированию турпакета;
- охарактеризовать прямую и опосредованную схему работы туроператора;
- дать определение программы обслуживания, рассмотреть основные ее компоненты;
- рассмотреть особенности формирования разных типов туров по основным услугам.

Ключевые вопросы:

1. *Тур-пакет и критерии эффективного тура.*

Тур, турпродукт, турпакет, основные и дополнительные услуги.

Критерии: обоснованности, надежности, целостности, гибкости, простоты эксплуатации, привлекательности.

2. *Схемы работы туроператора по формированию туров. Этапы проектирования тура.*

Прямая схема формирования тура.

Опосредованная схема формирования тура. Деятельность Meет-компании, ее обязанности и ответственность.

Основные этапы формирования тура.

3. *Программа обслуживания и документация по туру.*

Программа обслуживания и ее виды.

Основные составляющие программы обслуживания: основные и дополнительные элементы.

Дополнительная документация по туру.

Памятка туриста.

4. Особенности формирования разных туров.

Компоненты туров «море-солнце-пляж»

Компоненты деловых туров

Компоненты экскурсионно-познавательных туров

Литература:

1. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие - М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с.(ЭБС университетская библиотека ONLINE)
3. Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2005. - 384 с.
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта - М.: Финансы и статистика, 2008.- 176 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

ЛЕКЦИЯ 6. Технология реализации турпродукта. Документооборот в системе туроператор – турагент – клиент.

План

1. Основные компоненты обслуживания клиента в дестинации.
2. Стандартная схема реализации тура. Основные группы документов.
3. Правила заполнения договора на оказание туруслуг и турпутевки.

Цель: дать студентам представление о документообороте в туризме.

Задачи:- рассмотреть характеристики обслуживания клиента в дестинации: а) размещение, б)питание, в)транспорт;

- рассмотреть классификацию документов по группам;

- охарактеризовать группы документов;

- ознакомить с правилами заполнения договора и турпутевки.

Ключевые вопросы:

1. Основные компоненты обслуживания клиента в дестинации.

Характеристики обслуживания клиента в дестинации: а) размещение: типы номеров, тип размещения, аббревиатуры.

б)питание: типы и виды питания, аббревиатуры

в)транспорт: классы обслуживания, категории транспорта, аббревиатуры

2. Стандартная схема реализации тура. Основные группы документов.

Классификация документов по группам.

Документы для бронирования тура: заявка на бронирование, лист-подтверждение, счета на оплату услуг, предварительный договор оказания услуг.

Документы по туру: ваучер, билеты, страховка, памятка.

Договоры клиента. Туристские формальности разных стран.

3. *Правила заполнения договора на оказание туруслуг и турпутевки.*

Договор о реализации туруслуг. Турпутевка.

Литература:

1. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие - М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с.(ЭБС университетская библиотека ONLINE)
3. Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2005. - 384 с.
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта - М.: Финансы и статистика, 2008.- 176 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. Туристский портал о юридической поддержке в туризме. – www.travelexpert.ru

ЛЕКЦИЯ 7. Технология обслуживания клиентов туристской фирмы. Претензионная работа в туризме.

План

1. *Процесс общения с клиентом и условия эффективного общения.*
2. *Претензии в туризме: факторы возникновения и типы претензий*
3. *Претензионная работа: основные этапы.*
4. *Защита прав потребителей в туризме: направления и особенности.*

Цель: дать студентам целостное представление об обслуживании в офисе турфирмы, и о работе с претензиями клиентов в туризме.

Задачи:- дать понятие технологии обслуживания, рассмотреть ее основные этапы;

- рассмотреть дифференцированный подход к обслуживанию разных клиентов;

- выделить факторы, способствующие возникновению претензий в туризме;

- выделить группы претензий в туризме;

- описать основные этапы претензионной работы;

- описать правила формирования претензий;

-рассмотреть на примерах особенности защиты прав потребителей в туризме

Ключевые вопросы:

1. *Процесс общения с клиентом и условия эффективного общения.*

Группы потенциальных клиентов. Этапы общения: установление контакта, определение мотивации клиента, предложение туров на выбор, бронирование, оформление правоотношений, работа после завершения тура. Критерии эффективного общения.

2. *Претензии в туризме: факторы возникновения и типы претензий*

Претензия. Факторы возникновения претензий в туризме. Виды претензий в туризме: несоответствие ожиданиям, недостоверная информация о туре, преднамеренное уклонение от ответственности, несвоевременное оповещение об изменениях по туру.

3. *Претензионная работа: основные этапы.*

Правила составления претензии. Порядок подачи. Порядок рассмотрения. Участники претензионной работы.

4. *Защита прав потребителей в туризме: направления и особенности.*

Литература:

1. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2008.-241 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие - М.: Финансы и статистика, 2009. – 153 с.(ЭБС университетская библиотека ONLINE)
3. Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - М. ; Ростов н/Д : Март, 2005. - 384 с.
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта - М.: Финансы и статистика, 2008.- 176 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. Туристский портал о юридической поддержке в туризме. – www.travelexpert.ru

ЛЕКЦИЯ 8. Информационные технологии в сфере туризма как неотъемлемая часть взаимодействия предприятий туристической индустрии.

План

1. *Определение информационных технологий, функции и задачи.*
2. *Основные направления ИТ в туризме и принципы развития.*
3. *Влияние ИТ на развитие туризма.*

Цель: дать студентам целостное представление об информационных технологиях в туризме.

Задачи:

- дать понятие об информационных технологиях;
- охарактеризовать направления развития информационных технологий в туризме;

-описать влияние ИТ на развитие туризма.

Ключевые вопросы:

1. *Определение информационных технологий, функции и задачи.*

ИТ в туризме. История развития. Отличительные свойства в туризме. Функции и задачи ИТ в туризме. Классификация офисной техники, особенности различных групп оргтехники.

2. *Основные направления ИТ в туризме и принципы развития.*

Факторы развития ИТ в туризме, направления: автоматизация и прикладные программы, локальные и глобальные компьютерные сети, Интернет, мультимедиа, глобальные дистрибутивные системы, электронная коммерция в туризме.

3. *Влияние ИТ на развитие туризма.*

Использование разных ИТ технологий на разных стадиях турдеятельности, с приведением примеров.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. Официальный сайт Ассоциации Содействия Туристским Технологиям – www.astt.ru

ЛЕКЦИЯ 9. Автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы: сущность и значение.

План

1. *Автоматизация: определение, задачи и функции.*

2. *Основные этапы автоматизации.*

3. *Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы.*

Цель: познакомить с понятием автоматизации, охарактеризовать ее этапы в туризме.

Задачи:

- дать общую характеристику автоматизации, познакомить с направлениями и функциями;
- рассмотреть предпосылки возникновения процессов автоматизации в туризме,
- рассмотреть основные этапы автоматизации;
- охарактеризовать ключевые моменты экономии средств за счет внедрения принципов автоматизации в туризме.

Ключевые вопросы:

1. Автоматизация: определение, задачи и функции.

Автоматизация, частичная или полная. Автоматизированное рабочее место. Функции и задачи.

2. Основные этапы автоматизации.

Предпосылки возникновения в туризме: конкуренция, экономия на средствах производства. Этапы автоматизации: от приобретения офисной техники до создания Интернет-магазина

3. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы.

Экономии средств за счет внедрения принципов автоматизации в туризме. Сокращение времени обслуживания, упрощение документооборота, повышение производительности труда менеджеров.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. Официальный сайт Ассоциации Содействия Туристским Технологям – www.astt.ru

ЛЕКЦИЯ 10. Программные комплексы для автоматизации работы турфирмы: специфика туроператорских и турагентских программ.

План

1. Определение и основные задачи.

2. Российские разработчики туристских ПК и их продукты.

Цель: дать представление о специализированных программных комплексах, используемых в туризме.

Задачи:- дать понятие о программных комплексах;

- рассмотреть принципы работы ПК и решаемые ими задачи;
- познакомить с деятельностью основных разработчиков ПК в РФ;
- охарактеризовать некоторые ПК.

Ключевые вопросы:

1. Определение и основные задачи.

АСУ в туризме. Программный комплекс для турфирмы. Виды ПК в туризме. Особенности туроператорского и турагентского ПК. Набор задач ПК. Бэкофисная и фронтофисная составляющие.

2. *Российские разработчики туристских ПК и их продукты.*

Арим-Софт, Само-Софт, Мегатек. ТурWin, Само-Тур, Само-Турагент, Мастер-Тур.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. Официальный сайт компании «Мегатек: информационные технологии» - www.megatec.ru
4. Официальный сайт компании «Само – СОФТ» - www.samo.ru

ЛЕКЦИЯ 11. Компьютерные системы бронирования и резервирования.

План

1. *Определение, классификация и история развития мировых систем бронирования.*
2. *Технология работы GDS. Роль провайдеров в реализации технологии.*
3. *Характеристика глобальных дистрибутивных систем.*
4. *Характеристика отечественных систем бронирования.*
5. *Туроператорские ADS (Альтернативные системы бронирования)*

Цель: дать студентам целостное представление об компьютерных системах бронирования

Задачи:

- дать понятие о системах бронирования;
- познакомить с историей развития систем бронирования;
- дать характеристику и выделить отличительные черты GDS;
- рассмотреть процесс работы с GDS;
- охарактеризовать типы соединения провайдера и GDS;
- познакомить с отечественными системами бронирования.

Ключевые вопросы:

1. *Определение, классификация и история развития мировых систем бронирования.*

История развития систем компьютерного бронирования, их определение и роль в туристском бизнесе. Деятельность компании SITA. Отличительные черты GDS.

2. *Технология работы GDS. Роль провайдеров в реализации технологии.*

Провайдер услуг. Критерии выбора провайдера. Регистрация в системе бронирования. Типы соединения: типа А, В, С (прозрачные соединения). Виды подключения к системам бронирования.

3. *Характеристика глобальных дистрибутивных систем.*

SABRE, AMADEUS, GALILEO, WORLDSPAN

4. *Характеристика отечественных систем бронирования.*

«Сирена-Трэвел», «Экспресс»

6. *Туроператорские ADS (Альтернативные системы бронирования)*

Туристские порталы. Альтернативные(внутренние \ Интернет) системы бронирования операторов. Спецпредложения. Раннее бронирование. Горящие туры. Стоп-лист.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. Сайты крупных туроператоров РФ

ЛЕКЦИЯ 12. Особенности работы с отечественными системами бронирования (на примере «Сирена-Трэвел» и «Авантикс»).

План

1. *История создания КСБ «Сирена-Трэвел 2000»*
2. *Технология работы с КСБ «Сирена-Трэвел 2000»*
3. *Технология работы с туроператорскими системами бронирования.*

Цель: дать студентам целостное представление о возможностях систем бронирования;

Задачи:- рассказать об истории создания систем;

- изучить основные запросы технологии бронирования;

Ключевые вопросы:

1. *История создания КСБ «Сирена-Трэвел 2000»*
2. *Технология работы с КСБ «Сирена-Трэвел 2000»*

Кодирование/декодирование. Экран наличия мест. Создание ЗИП. Аннуляция ЗИП. Справочные запросы. Расчет стоимости авиабилетов.

3. *Технология работы с туроператорскими системами бронирования.*

Особенности бронирования туристских услуг в системе «Авантикс», бронирование гостиничных услуг.

Литература:

1. Технология бронирования «Сирена-Трэвел 2000»

2. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

ЛЕКЦИЯ 13. Специфика работы с GDS “SABRE”

План

1. *История создания и развития GDS SABRE*
2. *Технология работы с GDS SABRE*
 - создание PNR
 - бронирование авиабилетов
 - бронирование гостиниц

Цель: дать студентам целостное представление о работе с системой бронирования SABRE.

Задачи:- рассмотреть основные этапы формирования GDS;

- изучить алгоритм работы с GDS;

- научиться создавать бронирование, выбирать услуги и тарифицировать их.

Ключевые вопросы:

1. *История создания и развития GDS SABRE*
2. *Технология работы с GDS SABRE*

Кодирование/Декодирование. Справочные запросы. Экран наличия мест.

Создание PNR. Экран тарифов. Гостиничные сети в GDS. Тарифы на размещение в отелях.

Характеристика размещения. Аннулирование услуг.

Литература:

1. Технология бронирования «SABRE» - www.sabre.com
2. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)

Лекция 14. Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.

План

1. *Современное состояние туристского Рунета и направления его использования.*
2. *Технология работы в сети Интернет.*
3. *Структура сайта и характеристики туроператорских и турагентских сайтов.*

4. Характеристика туристских ресурсов Рунета.

Цель: дать представление о возможностях использования Интернет в туризме.

Задачи: - рассмотреть тенденции развития Интернет;

- выделить основные направления турдеятельности, где можно применять Интернет;

- познакомиться с алгоритмом создания сайта туркомпании;

- выделить характеристики эффективных сайтов;

- рассмотреть группы туристских ресурсов Рунета.

Ключевые вопросы:

1. Современное состояние туристского Рунета и направления его использования.

Определение Интернет, его структура. Статистика использования в туризме. Сравнительная характеристика развития в мире и в России. Направления использования: канал коммуникации (электронная почта), справочные данные, доступ к системам бронирования, маркетинговый канал.

2. Технология работы в сети Интернет.

Веб-сервер. Провайдер услуг связи. Критерии выбора провайдера. Доменное имя и его регистрация. Реклама сайта. Виды рекламы в Интернет.

3. Структура сайта и характеристики туроператорских и турагентских сайтов.

Требования к сайтам туркомпаний. Примеры эффективных/неэффективных сайтов турфирм. Различия сайтов туроператоров и турагентов.

4. Характеристика туристских ресурсов Рунета.

Туристские порталы. Справочные туристические сайты регионов/организаций. Отраслевые сайты. Сайты турфирм.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. «Туристский бизнес»

Лекция 15. Электронная коммерция в сфере туризма.

План

1. *Определение электронной коммерции, ее типы и преимущества.*
2. *Особенности электронной коммерции в туризме.*
3. *Российские платежные системы.*

Цель: дать представление о возможностях использования средств электронной коммерции в туризме.

Задачи: -дать определение электронной коммерции, выделить ее отличительные черты;

- описать основные схемы электронной коммерции;

- описать отличительные черты электронной коммерции в туризме;

- познакомить с используемыми платежными системами в РФ;

Ключевые вопросы:

1. *Определение электронной коммерции, ее типы и преимущества.*

Электронная коммерция. Технологии B2B и B2C. Преимущества электронного бизнеса.

Статистика использования средств электронной коммерции в мире.

2. *Особенности электронной коммерции в туризме.*

3. *Российские платежные системы.*

Принципы онлайн продаж. Эквайринговые системы(с использование пластиковых карт). Asist. Cyber Plat.

Системы электронных наличных. Pay Cash. Web Money. Яндекс-Деньги.

Интернет – банкинг.

Литература:

1. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
2. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. «Туристский бизнес»

Лекция 16. Мультимедийные технологии в СКС и Т.

План

1. *Определение и основные сведения.*

2. *Виды использования в туризме.*

Цель: дать представление о возможностях использования средств мультимедиа в туризме.

Задачи: -дать определение мультимедиа технологиям;

- описать направления использования и показать на примерах;

Ключевые вопросы:

1. *Определение и основные сведения.*

Основные определения и понятия мультимедийных технологий, особенности развития и использования в туристской деятельности.

2. *Виды использования в туризме.*

Создание и использование справочных и рекламных дисков. Электронные каталоги. Виртуальные экскурсии и путешествия.

Литература:

4. Лихачева Г. Н. Информационные технологии. Учебно-практическое пособие - М.: Евразийский открытый институт, 2007.- 186 с. (ЭБС университетская библиотека ONLINE)
5. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
6. «Туристский бизнес»

Лекция 17. Деятельность ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.

План

1. *Миссия АСТТ и формы членства в ассоциации.*
2. *Партнеры и участники АСТТ.*
3. *Участие АСТТ в выставках, учебные семинары.*

Цель: познакомить с деятельностью ассоциации содействия туристским технологиям.

Задачи: - описать цели и задачи ассоциации;

- познакомить с основными партнерами и участниками ассоциации;

- охарактеризовать просветительскую и образовательную деятельность АСТТ;

Ключевые вопросы:

1. *Миссия АСТТ и формы членства в ассоциации.*

Миссия ассоциации – подготовить участников туррынка к внедрению и эффективному использованию современных средств ведения турбизнеса.

Действительные члены. Ассоциированные члены. Почетные члены ассоциации.

2. *Партнеры и участники АСТТ.*

ITE. MSI. MITF. CORAL TRAVEL.

3. *Участие АСТТ в выставках, учебные семинары.*

Литература:

1. Официальный сайт Ассоциации – www.astt.ru

2. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. «Туристский бизнес»

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ **ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для подготовки к семинарским занятиям студентам рекомендуется составить конспект по основным вопросам семинара. При рассмотрении семинарских вопросов следует опираться на рекомендованную литературу. При ответе на вопрос, в ходе семинарского занятия, студент должен изложить суть вопроса, по возможности иллюстрируя его примерами.

Перечень вопросов, рассматриваемых по каждому семинарскому занятию, а также задания для практических занятий приведены в рабочей программе по дисциплине.

3.2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов включает следующие виды работ:

- знакомство с периодическими изданиями, с ресурсами университетской и областной научных библиотек;
- работа с ресурсами сети Интернет для закрепления навыков бронирования туруслуг,
- работа с нормативно-правовой литературой по вопросам защиты прав потребителей в туризме, по ключевым моментам агентских соглашений;
- изучение деятельности турфирм города Благовещенска – проведение небольших исследований, опросов;
- выполнение практических заданий и работа с дополнительным стимульным материалом.

Контроль самостоятельной работы студентов включает:

- текущие контрольные задания на семинарских занятиях по итогам лекции, семинара;
- защита рефератов и докладов;
- тестирование и т.п.

Темы самостоятельной работы и вопросы для контроля

Проектирование соглашения о сотрудничестве между туроператором и турагентом.
Исследование методов обслуживания клиентов в туристических фирмах г. Благовещенска
Составление программы обслуживания и памятки туриста по разным видам туров.
Подготовка к решению ситуационных задач по теме «Виды претензий в туризме»
Подготовка рефератов по теме «Компьютерные системы бронирования и резервирования»
Изучение туроператорских систем бронирования в Интернет, заполнение форм бронирования
Ознакомление и составление сравнительной характеристики программных комплексов (с использованием демо-версий)
Характеристика информационноой базы туристского Рунета: формирование групп ресурсов.

Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, необходимо ознакомиться с учебной программой, учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке АмГУ им.Павлова, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести новую тетрадь для конспектирования лекций и работы с первоисточниками.

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах, использовать ресурсы сети Интернет. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю. Составить план-конспект своего выступления.

В ходе семинарского занятия внимательно слушать выступления своих однокурсников. При необходимости задавать им уточняющие вопросы. Принимать активное участие в обсуждении учебных вопросов: выступать с докладами, рефератами, обзорами научных статей, отдельных публикаций периодической печати, касающихся содержания темы семинарского занятия. В ходе своего выступления использовать технические средства обучения.

С целью более глубокого усвоения изучаемого материала задавать вопросы преподавателю. После подведения итогов семинара устранить недостатки, отмеченные преподавателем.

2. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

4.1 ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ (ТЕСТИРОВАНИЕ)

ПРИМЕР ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Технология – это...

- а) комплекс мероприятий, устанавливаемый в нормативно-законодательном порядке, по созданию турпродукта,
- б) процесс последовательного изменения состояния и свойств услуг, входящих в состав тура,
- в) совокупность информации, знаний, опыта, материальных средств при создании и реализации туров,
- г) верны ответы б, в
- д) верны все ответы

2. К основным задачам технического оснащения туристского офиса относятся:

- а) повышение производительности труда,
- б) использование сети Интернет,
- в) обеспечение коммуникационных процессов,
- г) внедрение новых компьютерных программ,
- д) повышение качества обслуживания туристов.

3. Передача определенных бизнес процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в данной области – это:

- А) делегирование
- Б) эквайринг
- В) аутсорсинг
- Г) франчайзинг

4. Программное и аппаратное обеспечение коммуникации между компьютером и его пользователем – это...

- а) программное обеспечение,
- б) диалоговый режим,
- в) пользовательский интерфейс,
- г) компьютерный софт

5. Расставьте в нужном порядке этапы рассмотрения претензии:

- А) турист составляет претензию в письменном виде
- Б) турист обращается с претензией в суд
- В) руководитель рассматривает претензию в течении 5 дней
- Г) претензия регистрируется в пункте нахождения
- Д) менеджер рассматривает претензию в течении 3 дней
- Е) претензии регистрируются секретарем фирмы

6. Дайте описание основных услуг, указанных в заявке на бронирование:

TURKEY HOTEL SUN ZEYNEP HV-1 DBL+EXB BGSV UAI

7. Какая из перечисленных GDS является лидером продаж в России?

- A) Sabre
- Б) Amadeus
- В) Galileo

8. Перечислите действия и мероприятия, способные повысить посещаемость сайта турфирмы: _____

9. Единственной компанией, вышедшей с российским программным продуктом для гостиниц на мировой рынок является:

- A) Интеротель,
- Б) Самософт
- В) Рексофт

10. Каковы основные компоненты стоимости внедрения нового программного комплекса по автоматизации работы туристского офиса?

11. Туроператор приобретает по договору номера конкретной категории и определенной вместимости, при заселении хотельер размещает туристов на свое усмотрение, соблюдая указанные характеристики. В данном случае речь идет о:

- а) жестком блоке мест
- б) мягком блоке мест
- в) свободно фиксированном блоке мест
- г) строго фиксированном блоке мест

12. Расположите перечисленные характеристики агентских соглашений в соответствии с названиями:

1. соглашение «названного принципала»	а. в договоре на туристическое обслуживание упоминается наименование и контакты рецептивного туроператора
2. соглашение «неназванного принципала»	б. реализацию туруслуг агент проводит с использованием фирменных ваучеров туроператора
3. соглашение «нераскрытого принципала»	в. ответственность по туру перед туристами несет агент

13. Расставить в нужном порядке этапы автоматизации турагента:

- A) связь терминала с системой Амадеус,
- Б) компьютеризация офисной работы в системе Windows,
- В) приобретение и установка Само-Турагент,
- Г) создание собственного Интернет-сайта

14. Подключение к системе Амадеус осуществляется по следующим вариантам:

- A) использование факсимильной связи,
- Б) беспроводные линии связи,
- В) использование терминалов системы Sabre.

15. Органом, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей в туризме является:

- A) районный суд
- Б) специальная комиссия при лицензионном управлении Министерства РФ по физкультуре, спорту и туризму
- В) Роспотребнадзор
- Г) государственные органы в области туризма при администрации

16. Технология обслуживания клиентов в офисе подразумевает знакомство с условиями размещения в дестинации, которые должны быть представлены описанием:

17. Расшифруйте составляющие адреса сайта туристских фирм (какой вариант подключения к сети используют фирмы, как зарегистрирован сайт компании)?

А) www.tours.ru/solvex

Б) www.intourist.com

18. Какую группу офисной техники составляют ниже перечисленные средства: адресовальные, фальцевальные, маркировальные машины, машины для уничтожения документов?

А) средства копирования документов,

б) средства изготовления документов,

в) средства обработки документов,

г) средства транспортировки документов.

19. Юридические лица, представленные в управлении АСТТ и обладающие правом решающего голоса, носят статус:

а) действительного члена АСТТ,

б) ассоциированного члена АСТТ,

в) почетного члена АСТТ.

20. Специфика внедрения компьютерных систем управления гостиницами в России характеризуется тем, что (найти ошибку):

А) широко распространена практика поселения по местам

Б) законодательство жестко регламентирует процедуру расчета с клиентами,

В) во многих отелях используют систему полной оплаты услуг при выселении

Г) система налогообложения имеет ряд особенностей

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

Рекомендации по подготовке к экзамену

Завершающим этапом изучения дисциплины является экзамен. Критериями успешной сдачи экзамен по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.
- успешное выполнение тестовых заданий.

Вопросы к экзамену

1. Понятие техники в СКС и Т. Виды туристской техники.
2. Определение туристских технологий. Классификация туристских технологий
3. Задачи и функции технического и технологического обеспечения в туризме.
4. Характеристика «туристской услуги». Её отличительные черты. Основные виды услуг, оказываемые туристскими предприятиями.
5. Технология предреализационных процессов: этапы создания туристского предприятия. Порядок регистрации турпредприятия. Основные организационно-правовые формы.

6. Направления туристской деятельности, технологические особенности туроператорской и турагентской деятельности
7. Правила и порядок сертификации туристских услуг.
8. Финансовое обеспечение туроператоров и его роль в турбизнесе.
9. Технология предреализационных процессов: особенности взаимодействия с поставщиками услуг (на примере транспортных компаний)
10. Технология предреализационных процессов: особенности взаимодействия с поставщиками услуг (на примере гостиничных предприятий)
11. Понятие прямой и опосредованной схемы работы туроператоров. Достоинства и недостатки
12. Технология продажи турпродукта: его основные этапы и их характеристика
13. Технология формирования нового турпродукта: этапы и их характеристика.
14. Документационное обеспечение тура, виды документов и правила их оформления
15. Функциональное назначение программы обслуживания и памятки туриста, правила составления, основные пункты.
16. Факторы, определяющие качество обслуживания клиента в офисе туркомпании. Квалификационные требования к персоналу туркомпании. Этика поведения менеджера по продаже туров.
17. Основные виды претензий в туризме.
18. Технология претензионной работы в социально-культурном сервисе и туризме
19. Основные направления использования информационных технологий в турбизнесе (на примере работы основных отделов турфирмы)
20. Классификация средств оргтехники
21. Понятие автоматизации, предпосылки и этапы автоматизации работы турафиса
22. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы

23. Программные комплексы по автоматизации турдеятельности: виды и решаемые задачи
24. Функции туроператорских и турагентских программных комплексов (на пример фирм и/или специального ПО)
25. История развития мировых систем компьютерного бронирования.
26. Классификация систем бронирования в сфере туризма.
27. Глобальные системы бронирования и резервирования. Варианты подключения к GDS.
28. Технология работы с КСБ. Критерии выбора провайдера.
29. Системы бронирования туроператоров: виды и их характеристика.
30. Характеристика системы «Амадеус»: основные и дополнительные модули.
31. Характеристика системы «SABRE»: основные и дополнительные модули.
32. Характеристика системы «Сирена – Трэвел»
33. Направления использования Интернет в туризме.
34. Технология работы в сети Интернет: основные этапы создания веб-сайта туркомпании.
35. Требования к сайтам компаний туроператоров и турагентов.
36. Реклама в сети Интернет.
37. Определение и тенденции развития электронного бизнеса в туризме.
38. Особенности электронного бизнеса в туризме.
39. Российские платежные системы с использованием кредитных карт.
40. Российские платежные системы электронной наличности.
41. Основные направления использования мультимедиа-технологий в туризме.
42. Деятельность Ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.
43. Техника безопасности при работе на ПК.
44. Автоматизации основных бизнес-процессов в гостинице.

2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ

Оценка «отлично» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Оценка «хорошо» ставится за полное изложение полученных знаний в устной или письменной форме в системе в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится за неполное изложение знаний. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя. Студент проявляет затруднения при выделении существенных признаков изученного материала, при выявлении причинно-следственных связей и формулировки выводов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

3. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИНОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Перечень используемых технологий и методов с указанием тем занятий приведён в рабочей программе учебной дисциплины.