

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

_____ Л.А.Понкратова

« _____ » _____ 2007г.

ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ В СКСиТ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 100103 – "Социально-культурный сервис и туризм"

Составитель:
Ассистент кафедры «Мировая экономка»
Е.И. Перегоедова

Благовещенск 2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

Е.И. Перегоедова

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Техника и технологии в СКС и Т» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 34 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 100103 «Техника и технологии в СКС и Т» для успешного освоения дисциплины «Экскурсионная деятельность» и формирования навыков экскурсионной работы.

Рецензент: Ямковой В.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры географии БГПУ

© Амурский государственный университет, 2007

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина "Техника и технологии в СКС и Т" предназначена для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 230500 - "Социально-культурный сервис и туризм".

Цель дисциплины - дать системные знания об основных задачах технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма, а также об основных направлениях развития туристских технологий, специфику работы и использования технических средств в оказании туристских услуг.

По завершению изучения дисциплины студент должен знать:

- сущность техники и технологий, отличительные черты этих понятий;
- типологию туристских технологий;
- технологию работы туроператорских и турагентских компаний;
- специфику работы с различными системами бронирования;
- роль глобальной компьютерной сети Интернет в развитии туризма;
- особенности специализированных программных комплексов.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для очной формы обучения

Наименование темы	Лекции	Семинары
1. Техника и технологии: сущность и значение в СКС и Т.	4	2
2. Технология туроператорской и турагентской деятельности. 2.1. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. 2.2. Технология формирования туров. 2.3. Технология реализации туристских продуктов: особенности работы туроператоров и турагентов. 2.4. Технология обслуживания клиентов туристской фирмы.	4 2 2 2	2 - 2 2
3. Информационные технологии в сфере туризма. Офисная техника.	4	2
4. Автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы: сущность и значение.	2	2
5. Программные комплексы для автоматизации работы турфирмы: специфика туроператорских и турагентских программ.	6	2
6. Компьютерные системы бронирования и резервирования.	4	2
7. Специфика работы с КСБ «Амадеус»	6	4
8. Особенности работы с отечественными системами бронирования (на примере «Сирена-Трэвел» и «Авантикс»)	6	4
9. Технология работы турфирм с авиаагентствами. Организация транспортного обслуживания туристов.	2	-
10. Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.	4	2
11. Электронная коммерция в сфере туризма.	4	2
12. Мультимедийные технологии в СКС и Т.	2	2
13. Деятельность ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.	2	-
14. Технологии обслуживания клиентов в гостиницах и на предприятиях питания.	2	2
15. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.	4	-
16. Техника безопасности при работе на ПК в туристской фирме.	2	-
ИТОГО:	64	32

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для заочной(сокращенной) формы обучения

Наименование темы	Лекции	Семинары
1. Техника и технологии: сущность и значение в СКС и Т.	2	
2. Технология туроператорской и турагентской деятельности.	6	
3. Информационные технологии в сфере туризма: автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы.	4	
4. Компьютерные системы бронирования и резервирования.	2	
5. Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.	2	
6. Электронная коммерция в сфере туризма.	2	
7. Информационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе.	2	
ИТОГО:	20	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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. Виды и функции технического и технологического обеспечения в туризме.

Тема 2. Технология туроператорской и турагентской деятельности:

2.1. Технология предреализационных процессов в сфере туризма.

Особенности туристской деятельности, понятие «услуги». Лицензирование туроператорской и турагентской деятельности, понятия и специфика работы этих организаций, регистрация компании и получение всех сопутствующих документов, заключение договоров с туроператорами/поставщиками услуг.

2.2. Технология формирования туров.

Последовательность и основные этапы проектирования тура, разработка основной технологической документации. Особенности формирования пэкидж

туров и эксклюзивных (индивидуальных) туров. Особенности организации рекламных туров.

2.3. Технология реализации туристских продуктов: особенности работы туроператоров и турагентов.

Стандартная схема реализации туров, договорные отношения между предприятиями туристской индустрии, документальное обеспечение туристской деятельности. Особенности работы туристских фирм Амурской области.

2.4. Технология обслуживания клиентов туристской фирмы.

Процесс обслуживания клиента, основные факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов турфирмы. Общие квалификационные требования к персоналу турфирмы. Этика поведения персонала турфирмы по отношению к клиентам. Основы ведения телефонного разговора по бронированию туров или при информировании клиента.

Тема 3. Информационные технологии в сфере туризма. Офисная техника.

Определение и роль информационных технологий в развитии туристской индустрии. Направления развития информационных технологий в туризме. Классификация офисной техники, особенности различных групп оргтехники.

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.

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 КСБ «Амадеус»

Особенности GDS “Amadeus”, ее место и роль в развитии туристской индустрии в РФ, основные программные модули GDS “Amadeus”. Технология работы в “Amadeus”: 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 14. Технологии обслуживания клиентов в гостиницах и на предприятиях питания.

Деятельность гостиничных предприятий и предприятий питания, их взаимосвязь, технология работы гостиницы, обслуживание клиентов на этапах бронирования и оказания гостиничных услуг и услуг питания. Служба бронирования в отелях.

Тема 15. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.

Автоматизация процессов обслуживания клиентов в гостиницах: алгоритм бронирования гостиничных услуг. Обработка данных в гостиничной деятельности при помощи специализированных программ. Программный комплекс «Эдельвейс».

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

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

СПИСОК ТЕМ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Семинар №1.

Определения техники и технологии, специфика этих понятий в туротрасли.

Функции и задачи технического и технологического обеспечения туризма.

Классификация туристских технологий.

Виды технического и программного обеспечения туристской деятельности.

Семинар №2.

Характеристика «туристской услуги». Её отличительные черты.

Основные виды услуг, оказываемые туристскими предприятиями.

Порядок лицензирования и сертификации туристских услуг.

Классификация туроператоров.

Варианты договоров с поставщиками услуг.

Семинар №3.

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

Договорные отношения туроператора и турагента.

Туристские фирмы г. Благовещенска: характеристика и особенности работы.

Основные направления деятельности региональных туроператоров.

Ассортиментная политика туристских агентств г. Благовещенска.

Семинар №4.

Информационные технологии, их ключевая роль в развитии туризма.

Влияние информационных технологий на развитие туризма.

Направления развития информационных технологий.

Классификация оргтехники: основные задачи, решаемые с ее использованием.

Семинар №5.

Процесс автоматизации в туризме: предпосылки и основные этапы.

Основные статьи затрат при автоматизации турафиса.

Экономика автоматизации работы туристской фирмы.

- специфика работы туроператоров;

-особенности работы турагентов.

Семинар №6.

Туроператорские программные комплексы (демонстрация демо-версий):

- САМО-Тур;

-TurWin;

Турагентские программные комплексы (демонстрация демо-версий)::

-САМО-Турагент;

-Туристский офис.

Семинар №7.

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)

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

Семинар №8.

Возможности туристского Рунета.

Технология создания веб-сайта туристской фирмы и его работа.

Способы туристской рекламы в сети Интернет.

Работа с информационно-поисковыми туристскими порталами.

Семинар №9.

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.

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.

2. ● 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.

1. 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.

2. Последовательность бронирования авиабилетов в ГРС.

- забронировать авиабилет по маршруту БГЦ – МОВ (авиакомпанией E3)
- забронировать авиабилет по маршруту МОВ - СОЧ (авиакомпанией C7)

3. Последовательность бронирования гостиничных услуг в «Авантикс»

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

**ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ В СРС И Т»**

Тема	Объем, часов	Форма контроля	Сроки
1. Туристские технологии: классификация и решаемые задачи	4	Устно на семинарских занятиях	1 семестр
2. Исследование рынка туристских услуг: выбор партнеров (с использованием рейтингов туроператоров)	6	Письменный доклад, отчет на семинаре	1 семестр
3. Особенности работы туроператоров и турагентов: разновидности договоров для ведения деятельности.	6	Дискуссия на семинаре	1 семестр
4. Технология формирования туров (выполнение практической работы №1)	10	Письменная работа в группах	1 неделя, 1 семестр
5. Психологические особенности туристов разных категорий.	4	Устно на семинарских занятиях	1 семестр
6. Этика телефонной беседы	2	Устно на семинарских занятиях	1 семестр
7. Влияние информационных технологий на развитие туризма	2	Устно на семинарских занятиях	1 семестр
8. Классификация офисной техники	4	Рефераты	1 семестр
9. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы: характеристика основных этапов работы туроператоров и турагентов.	4	Устно на семинарских занятиях	1 семестр
10. Программные специализированные комплексы в туристской индустрии.	4	Доклады на семинар с просмотром демо-версий, письменный отчет	1 семестр
11. Системы on-line бронирования	6	Письменный отчет	1 неделя

туроператоров (выполнение практической работы №2)			1 семестр
12. Глобальная система бронирования Амадеус: дополнительные решения (продажа круизов, ж/д билетов, страхование и т.п.)	4	Доклады	1 семестр
13. Особенности бронирования услуг в системе «Амадеус» (практическая работа №3)	8	Тест	2 семестр
14. Особенности бронирования авиабилетов в системе «Сирена-Трэвел» (практическая работа №4)	6	Тест	2 семестр
15. Работа с системой он-лайн бронирования Авантикс.	4	Письменный отчет	2 семестр
16. Сравнительная характеристика Интернет-сайтов крупных туроператоров РФ	2	Доклады	2 семестр
17. Сравнительная характеристика Интернет-сайтов, посвященных туристским ресурсам регионов РФ.	4	Доклады	2 семестр
18. Туристские ресурсы Рунета как помощники в туристской деятельности.	2	Доклады	2 семестр
19. Анализ Интернет-сайтов турфирм г. Благовещенска	2	Доклады	2 семестр
20. Электронная коммерция в туризме: особенности и тенденции развития	2	Устно на семинарских занятиях	2 семестр
21. Туристские ресурсы КНР: работа с CD	4	Устно на семинарских занятиях	2 семестр
22. Он-лайн путеводители как направление мультимедийных технологий	2	Устно на семинарских занятиях	2 семестр
23. Автоматизация бизнес-процессов гостиничной деятельности	4	Устно на семинарских занятиях	2 семестр
ИТОГО:	96		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1998.
2. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Серия учебников Менеджмент туризма /Под ред. В.А. Квартального. – М.: Финансы и статистика, 2001
4. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. – М., 1999.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы. – М.: Финансы и статистика, 2002
6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: основы бизнеса. – М.: Финансы и статистика, 2002
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002.
8. ж-л Гостиницы и рестораны
9. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
10. ж-л Турбизнес

11. ● Информационные технологии в туризме. <http://www.tourism-internet.ru>

12. ● Ассоциация содействия туристским технологиям. <http://www.astt.ru>

13. ● Линдин Р. Онлайн-платежные системы продаж в России: сравнительный анализ. <http://www.e-commerce.ru>

14. ж-л Гостиницы и рестораны

15. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы

16. ж-л Турбизнес

17. ● Информационные технологии в туризме. <http://www.tourism-internet.ru>

18. ● Ассоциация содействия туристским технологиям. <http://www.astt.ru>

19. ● Туристский портал «100 дорог». <http://www.tours.ru>

20. ● Официальный сайт компании «Самософт». <http://www.samo.ru>

2. ПЛАНЫ – КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ

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

1. Понятия техники и технологии в туризме.
1. Виды туристской техники: транспортная техника, гостиничное и ресторанное оборудование и оснащение, коммуникационная техника
2. Классификация туристских технологий:

<i>По виду работ:</i>	<i>По типу услуги:</i>	<i>Технологии взаимодействий</i>
Кадровые	Транспортные	Технология предреализационных процессов
Управленческие	Ресторанные	Технология обслуживания клиентов

Социальные	Гостиничные	Технология продаж
Маркетинговые	Туристские	Технология формирования туров
Рекламные		
Информационные		

4. Задачи и функции технического и технологического обеспечения в туризме.

5. ● Виды технического и технологического оснащения туризма.

Литература:

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. – М., 1999.
2. БЭС

3. ● Большая энциклопедия. – <http://www.yandex.ru>

Лекция 2: Технология туроператорской и турагентской деятельности.

Лекция 2.1: Технология предреализационных процессов в сфере туризма.

1. Принятие решения о создании турфирмы. Предварительное исследование рынка, стратегии внедрения на рынок туруслуг.
2. Регистрация предприятия туристической индустрии: юридический и нормативно-правовой аспект.
3. Правила сертификации туристических услуг.
4. Особенности работы туроператоров и турагентов: разновидности договоров для ведения деятельности.

Литература:

1. Серия учебников Менеджмент туризма /Под ред. В.А. Квартального. – М.: Финансы и статистика, 2001
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: основы бизнеса. – М.: Финансы и статистика, 2002
3. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
4. ж-л Турбизнес

Лекция 2.2: Технология формирования туров.

1. Основные определения и термины, виды туров
2. Технология разработки нового тура.
3. Основные информационные документы по туру для его реализации потребителю.
4. Калькуляция затрат по туру.

Литература:

1. Серия учебников Менеджмент туризма /Под ред. В.А. Квартального. – М.: Финансы и статистика, 2001
2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: основы бизнеса. – М.: Финансы и статистика, 2002

Методические рекомендации по проведению семинара по теме «Технология формирования туров»:

Практическая работа №1.

Студентам предлагается работать в группах по 5-6 чел. Необходимо собрать информацию по нескольким туристским направлениям (4 варианта).

Пример: 1 вариант: Китай (Тибет),

2 вариант: Тайланд (о-в Пхукет),

3 вариант: Малайзия (о-в Борнео),

4 вариант: Италия (Рим).

На основе собранной информации разработать программу тура, рассчитать на базе предложенных цен от ведущих операторов по направлениям калькуляцию тура для групп 10+1.

Составить к сформированному туру:

- 1) Памятку для туриста,
- 2) Заявку для бронирования тура,
- 3) Туристский ваучер,
- 4) Информационный листок.

Разработанные материалы и документы представить в письменном виде, и отчитаться в устной форме на семинаре.

Лекция 2.3: Технология реализации туристских продуктов: особенности работы туроператоров и турагентов (на примере турфирм г. Благовещенска)

- 1** ● Реализация тура в КНР (особенности реализации шоп-туров, экскурсионных туров, особенности реализации групповых и индивидуальных туров). Технология работы с принимающей (КНР) стороной.
2. Реализация тура в страны Европы: особенности работы с туроператорами г. Москва.
3. Реализация чартерных туров в Тайланд: особенности формирования тура и его продажи.
4. Организация расчетов с клиентами.

Литература:

- 1** ● Официальный сайт компании «Ланта-тур-Вояж». – <http://www.lantatur.ru>

- 2** ● Официальный сайт компании «Тез-Тур». – <http://www.teztour.ru>

Лекция 2.4: Технология обслуживания клиентов туристской фирмы.

1. Процесс продажи турпродукта: его основные этапы и их характеристика.
2. Факторы, определяющие качество обслуживания клиента в офисе туркомпании.

3. Квалификационные требования к персоналу туркомпании. Этика поведения менеджера по продаже туров.
4. Оформление помещения для продажи туров. Наличие туристской информации.
5. Психологические технологии при обслуживании клиента.

Литература:

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. – М., 1999.
2. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. ж-л Турбизнес

Лекция 3: Информационные технологии в сфере туризма. Офисная техника.

1. ● Определение и роль информационных технологий.

2. Направления развития информационных технологий в туризме.
3. Нормативные требования к турофису.
4. Классификация специалистов и классы задач, решаемых в туристском офисе.

5. ● Офисная техника: определение и классификация

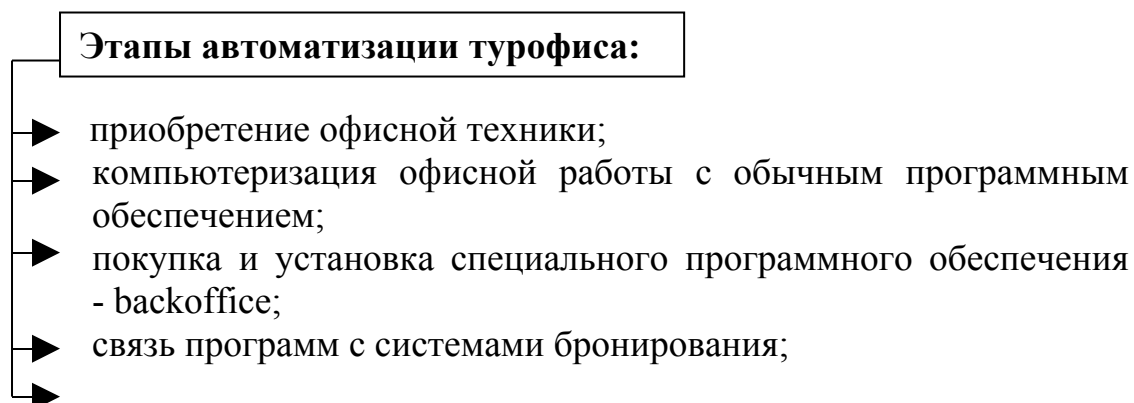
6. ● Особенности различных групп оргтехники.

Литература:

1. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1998.
2. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.

***Лекция 4: Автоматизация внутриофисной работы туристской фирмы:
сущность и значение.***

1. Понятие автоматизации, предпосылки и этапы автоматизации работы турафиса



организация собственных Интернет -магазинов.

2. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы. Особенности работы туроператоров и турагентов

Литература:

1. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1998.
2. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы

4 ● Ассоциация содействия туристским технологиям. -
<http://www.astt.ru>

Лекция 5: Программные комплексы для автоматизации работы турфирмы: специфика туроператорских и турагентских программ.

1. Определение программных комплексов, основные тенденции в вопросах формирования программных комплексов.
2. Функции туроператорских и турагентских программных комплексов.

Программные комплексы – это программы призванные, с одной стороны, автоматизировать внутриофисную работу турфирмы, обеспечивая описание отдельных услуг и их пакетирование с применением алгоритмов ценообразования, подготовкой рекламных комплексов, оценку их эффективности, отслеживания квот на услуги поставщиков, а с другой стороны – изменить технологию взаимодействия туроператор-турагент, допуская доступ к удаленным офисам, рассылку корреспонденции, экспорт и импорт турпакетов.

3. Характеристика ПК «Само-Турагент»: функциональные возможности программы. Демонстрация демо-версии.

4. ● Характеристика ПК «Само-Тур»: функциональные возможности программы. Демонстрация демо-версии.

Литература:

1. ● Ассоциация содействия туристским технологиям. - <http://www.astt.ru>

2. ● Туристский портал «100 дорог». - <http://www.tours.ru>

3. ● Официальный сайт компании «Самософт». - <http://www.samo.ru>

Лекция 6: Компьютерные системы бронирования и резервирования.

1. История развития мировых систем компьютерного бронирования.
2. Классификация систем бронирования в сфере туризма.

3. ● GDS – основной инструмент бронирования авиауслуг. Типы функционального доступа и варианты подключения к GDS. Дополнительные программные модули GDS.

4. ● Технология работы с КСБ. Критерии выбора провайдера.

5. Системы бронирования туроператоров: виды и их характеристика.

6. ● Инструкция по работе с системой on-line бронирования туроператоров.

Литература:

1. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1998.

2. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы

4. ● Официальный сайт компании «Ланта-тур-Вояж». – <http://www.lantatur.ru>

5. ● Официальный сайт компании «Тез-Тур». – <http://www.teztour.ru>

Методические рекомендации по подготовке к семинару по теме «Системы on-line бронирования туроператоров»:

Практическая работа №2.

Используя системы бронирования ведущих туроператоров РФ, подготовить и рассчитать заявку по туру, выбранного по заданным характеристикам:

1 вариант:

Молодая девушка желает отдохнуть в Италии. Цель путешествия: проведения ежегодного отпуска, экскурсионно-познавательный тур. Отпуск планируется в конце июля. Имеет предпочтение по туроператору: компания «Натали-турс».

2 вариант:

Семейная пара (возрастная категория 35 лет) желает провести время на море в ОАЭ , продолжительность 8-10 дней, в конце мая. Однако хотелось бы отдых совместить с экскурсионной программой, в то же время мужчине необходимо решить деловые вопросы. Туристы располагают денежными средствами в размере: 100 тыс. рублей.

3 вариант:

Мужчина 40 лет, индивидуальный предприниматель мечтает провести ежегодный отпуск в Тунисе, 8-10 дней с отдыхом на море. Имеет предпочтение по туроператору: компания «Корэл-Трэвел».

Рассчитанную заявку предоставить в письменной форме с обоснованием о выборе курорта, отелей, доп. услуг. Отчитаться в устной форме на семинаре.

Лекция 7: Специфика работы с КСБ «Амадеус»

1. Определение и место «Амадеус» на рынке туруслуг.
2. Основные программные модули «Амадеус», их отличительные черты. Системные требования и цены.
3. Дополнительные программные модули.

4. ● Технология работы с Amadeus Pro Web

5. ● Технология работы с Amadeus Hotels

Литература:

1. ● Официальный сайт компании «Амадеус». – <http://www.amadeus.ru>

2. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
4. Инструкция – технология по работе с программными модулями «Амадеус»

Методические рекомендации по проведению практического занятия по теме: Специфика работы с КСБ «Амадеус»

Студентам предлагается заполнить таблицу с заданиями, используя запросы в системе бронирования «Амадеус»:

Формулировка задания	Варианты	Ответ
1. Закодировать название городов	Москва Дюссельдорф Рим НьюЙорк	
2. Декодировать название городов	PRG WAS VVO SEL	
3. Получить информацию о визовых формальностях при организации путешествия по маршруту для гражданина РФ	1)MOW-FRA-POP-DUS-MOW 2)MOW – PEK – ВКК-MOW	
4. Получить информацию о всех аэропортах	в НьюЙорке в Париже в Москве	
5. Посмотреть расписание и выяснить самый удобный способ добраться 03 июн из KHV в	LAX NAJ	
6. Подобрать самую дешевую гостиницу 4* в LAX		
7. Прочитать описание этой гостиницы и условия проживания в ней в период с 03июн – 06июн		

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

1. Роль отечественной системы бронирования «Сирена-Трэвел» в развитии туризма.
2. Технология работы с «Сирена-Трэвел»

3. ● Характеристика системы on-line бронирования «Авантикс»: возможности и основные разделы.

Литература:

1. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы

3. ● Инструкция – технология по работе с «Сирена-Трэвел»

4. ● Официальный сайт компании «Авантикс». – <http://www.avantix.ru>

Лекция 9: Использование глобальной компьютерной сети Интернет в туристском бизнесе.

1. Современное состояние туристского Рунета и направления его использования.
2. Направления использования Интернет в туризме.
3. Технология работы в сети Интернет: основные этапы создания веб-сайта туркомпании.
4. Требования к сайтам компаний туроператоров и турагентов.
5. Реклама в сети Интернет.
6. Проблемы развития Рунета.

Литература:

1. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
3. ж-л Турбизнес

4

● Информационные технологии в туризме. - <http://www.tourism->

[internet.ru](http://www.tourism-internet.ru)

Лекция 10: Электронная коммерция в сфере туризма.

1. Определение и тенденции развития электронного бизнеса в туризме.
2. Особенности электронного бизнеса в туризме.
3. Российские платежные системы с использованием кредитных карт.
4. Российские платежные системы электронной наличности.
5. Интернет-банкинг.

Литература:

1. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.

2. Линдин Р. Онлайн-платежные системы продаж в России: сравнительный анализ. <http://www.e-commerce.ru>

Лекция 11. Мультимедийные технологии в СКС и Т.

1. Определение и роль мультимедиа в туризме.
2. Основные направления использования мультимедиа-технологий в туризме.

3. ● Практическая реализация мультимедиа в справочниках, каталогах, путеводителях, CD.

Литература:

1. Морозов И. Информационные технологии в туризме. Офисная техника. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы

4 ● CD – путеводители по странам.

Лекция 12: Деятельность ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.

1. Цели и задачи создания ассоциации. Компании-организаторы.
2. Просветительская деятельность ассоциации.
3. Категории и формы участия в Ассоциации.

Литература:

1 ● Ассоциация содействия туристским технологиям.

<http://www.astt.ru>

Лекция 15: Информационные технологии в гостиничном бизнесе.

1. Тенденции развития гостиничного хозяйства.
2. Автоматизации основных бизнес-процессов в гостинице.

3. Сравнительная характеристика АПК гостиниц.
4. Характеристика ПК «Эдельвейс»

Литература:

1. Серия учебников Менеджмент туризма /Под ред. В.А. Квартального. – М.: Финансы и статистика, 2001
2. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. – М., 1999.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.

Лекция 16: Техника безопасности при работе на ПК в туристской фирме.

1. Организация рабочего места.
2. Организация рабочего времени
3. Техника безопасности при работе на компьютере.

Литература:

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. – М., 1999.
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: Финансы и статистика, 1998.

ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

В ходе изучения дисциплины рекомендуется использовать информационные ресурсы сети Интернет для освещения вопросов по технологии бронирования, работе туроператоров и турагентов:

<http://www.Avantix.ru>

<http://www.amadeus.ru>

<http://www.natalie-tours.ru>

<http://www.teztour.ru>

<http://www.lantatur.ru>

Для изучения материалов по теме «Автоматизация бизнес-процессов в туризме» использовать демо-версии программных комплексов для туроператоров и турагентов. Программы, разработанные компаниями «Само-Софт», «Мегатек» и т.п.

<http://www.samo.ru>

Для представления наглядных материалов по теме «Мультимедийные технологии в СКС и Т» рекомендуется использовать ресурсы туристских порталов, а также данные CD – путеводителей, используемых в деятельности музеев и турфирм.

Для изучения тем «Компьютерные системы бронирования организовать внеклассные лекции и практические занятия на базе турфирм и агентств г. Благовещенска, где используются в повседневной деятельности системы бронирования. Рекомендуется: авиационно-туристическая фирма «Моисей», агентство «Транс-Тур».

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Вариант 1

1. Техника – это...

- а) совокупность технических средств, используемых для создания туристского продукта,
- б) комплекс знаний и приемов, используемых при производстве турпродукта,
- в) система мероприятий, обеспечивающих производство турпродукта и удовлетворение туристских потребностей,
- г) верны все ответы,
- д) нет верных ответов

2. 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.

3. Каково функциональное назначение технического и технологического оснащения на предприятиях туризма? _____

4. Основными возможностями программных комплексов для автоматизации деятельности туроператоров являются:

- а) заполнение справочников
- б) формирование турпродукта и его стоимости
- в) оформление статистических отчетов
- г) оформление заявок от клиентов
- д) все ответы верны

5. К формам использования сети Интернет в сфере туризма относятся:

- а) маркетинговые исследования,
- б) подключение канала SITA,
- в) получение страноведческой информации,
- г) формирование туристского продукта

6. Соотнесите характеристики коммуникационных процессов со способами взаимосвязи провайдера с системами резервирования:

- | | |
|----------------------------|--|
| А) «прозрачное соединение» | 1) подтверждение брони в системе off-line |
| Б) тип В | 2) подтверждение брони в течение 7 сек. из базы данных провайдера |
| В) тип А | 3) подтверждение брони в течение 7 сек. из базы данных организации |

7. Согласно техники безопасности при работе на компьютере продолжительность непрерывной работы за компьютером должна составлять:

- а) не более 4 часов,
- б) не более 2 часов,
- в) 4 – 6 часов.

8. В какую организацию следует обратиться для регистрации сервера турфирмы в сети Интернет? _____

9. Идея создания электронной сети обмена данными принадлежала...

- а) национальному научному фонду США,
- б) Министерству обороны США,

- в) международному союзу научных институтов Европы и Сев. Америки,
г) различным коммерческим и научным организациям США.

10. По каким критериям следует выбрать интернет-провайдера?

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

12. Становление и развитие КСБ на мировом рынке пришлось на:

- А) 60-ые годы,
Б) 80-ые годы,
В) 90-ые годы

13. Подключение к системе Амадеус осуществляется по следующим вариантам:

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

14. Перечислите глобальные системы бронирования и резервирования

15. К платежным системам электронной коммерции относятся (найди ошибку):

- А) Cyber Plat
Б) World Span
В) Pay Cash
Г) Web Money

Вариант 2

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. Какую группу офисной техники составляют ниже перечисленные средства: портативные пишущие машинки, организационные автоматы, диктофонная техника

- а) средства транспортирования документов,
б) средства обработки документов,
в) средства изготовления документов,
г) нет правильного ответа

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

5. Какие компании в России являются основными поставщиками услуг GDS?

6. Электронная коммерция в сфере туризма характеризуется...

- а) увеличением объема продажи пакетных туров,
- б) интерактивным режимом оформления документов,
- в) независимой работой от GDS
- г) верны ответы а, б
- д) все ответы верны

7. Усилием каких 6 компаний была создана АСТТ

8. Применение технических средств, экономико-математических методов систем управления, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования материалов или информации – это...

- А) автоматизация,
- Б) реинжиниринг,
- В) инновационные процессы.

9. Возможность описания отдельных услуг и их пакетирование с применением алгоритмов ценообразования, подготовки рекламных комплексов, оценки их эффективности, а также возможность отслеживания квот на услуги поставщиков – все это характеристики:

- а) систем бронирования и резервирования,
- б) выделенного канала SITA,
- в) специальных программных комплексов,
- г) сети Интернет,
- д) провайдера сетевых услуг.

10. Перечислите известные вам программные комплексы для автоматизации деятельности туроператоров

11. Преимуществами использования канала SITA в глобальных системах распределения являются:

- а) дешевое подключение,
- б) надежность и высокое качество связи,
- в) единый мировой стандарт
- г) простой способ подключения (по дозвону)
- д) возможность подключения при наличии менее 3 терминалов

12. Основными критериями выбора провайдера являются:

- А) поддержание Интернет-технологии,
- Б) доступ к веб-серверу,
- В) дополнительный сервис,
- Г) все ответы верны.

13. Основными требованиями к программным комплексам для автоматизации деятельности турагентов являются:

- а) возможность заполнения информационных справочников
- б) формирование турпродукта и его стоимости
- в) оформление статистических отчетов
- г) удобная навигационная система
- д) все ответы верны

14. Перечислите основные факторы развития информационных технологий в сфере туризма

15. Компания – владелец туристского портала «100 дорог» и разработчик программного комплекса автоматизации деятельности турфирмы «Turwin»:

- а) Алеан,
- б) АримСофт,

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ 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. Виды технического и технологического оснащения туризма.
5. Технология предреализационных процессов: этапы создания туристского предприятия.
6. Правила сертификации туристских услуг.
7. Особенности туроператорской и турагентской деятельности.
8. Процесс продажи турпродукта: его основные этапы и их характеристика
9. Основные этапы при формировании нового турпродукта.
10. Основные информационные документы по туру.
11. Особенности реализации туров в КНР (на примере...)
12. Особенности реализации туров в страны Шенгенского соглашения (на примере...)
13. Факторы, определяющие качество обслуживания клиента в офисе туркомпании.
14. Квалификационные требования к персоналу туркомпании. Этика поведения менеджера по продаже туров.

15. ● Определение и роль информационных технологий.

Направления развития информационных технологий в туризме.

16. ● Офисная техника: определение и классификация

17. Особенности различных групп оргтехники

18. Понятие автоматизации, предпосылки и этапы автоматизации работы турафиса
19. Автоматизация как путь снижения издержек турфирмы
20. Функции туроператорских и турагентских программных комплексов (на примере...)
21. История развития мировых систем компьютерного бронирования.
22. Классификация систем бронирования в сфере туризма.

23. Глобальные системы бронирования и резервирования.

Варианты подключения к GDS.

24. Технология работы с КСБ. Критерии выбора провайдера.

25. Системы бронирования туроператоров: виды и их характеристика.
26. Характеристика системы «Амадеус»: основные и дополнительные модули.
27. Характеристика системы «Галилео»: основные и дополнительные модули.
28. Характеристика системы «Сирена – Трэвел»
29. Направления использования Интернет в туризме.
30. Технология работы в сети Интернет: основные этапы создания веб-сайта туркомпании.
31. Требования к сайтам компаний туроператоров и турагентов.

- 32.Реклама в сети Интернет.
- 33.Определение и тенденции развития электронного бизнеса в туризме.
- 34.Особенности электронного бизнеса в туризме.
- 35.Российские платежные системы с использованием кредитных карт.
- 36.Российские платежные системы электронной наличности.
- 37.Основные направления использования мультимедиа-технологий в туризме.
- 38.Деятельность Ассоциации содействия туристским технологиям и ее роль в развитии туризма.
- 39.Автоматизации основных бизнес-процессов в гостинице.
- 40.Характеристика ПК «Эдельвейс»

КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ

КАДРАМИ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Обеспеченность преподавательским составом								
		Ф.И.О. должно быть по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение профессионального образования окончил, специальность по диплому	Ученая степень и ученое звание (почетное звание)	Стаж научно педагогической работы			Основное место работы, должность	Условия привлечения к трудовой деятельности (штатный, совместитель (внутренний или внешний с указанием доли ставки), иное	Кол-во часов
					Всего	В т. ч. педагогический				
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине			
1	Техника и технология в сксит	Перегорова Е.И., ассистент	АмГУ, социально-культурный сервис и туризм		4г	4г	3г	АмГУ каф. МЭ, ассистент	Штатный	

