

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

ТЕХНОЛОГИИ БРОНИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки 43.03.02 - Туризм

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета международных отношений
Амурского государственного
университета*

Составитель: Феоктистов С.В.

Технологии бронирования в туризме: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 43.03.02 – Туризм. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.- 28 с.

© Амурский государственный университет, 2017
© Кафедра международного бизнеса и туризма, 2017
© Феоктистов С.В., составление

СОДЕРЖАНИЕ

1	Краткий конспект лекций	4
2	Методические указания к практическим занятиям	15
3	Методические указания для самостоятельной работы студентов	25
4	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	26

1 КРАТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий и систем, их применение в индустрии туризма

План лекции

1. Этапы развития информационных технологий. Классификация информационных технологий и систем.
2. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий.
3. Информационные технологии как основа информатизации общества.
4. Основные этапы и современное состояние информатизации.
5. Информационная составляющая организации туристской деятельности.
6. Использование информационных технологий в процессе мониторинга рынка туристических услуг.

Цель лекции:

Рассмотреть специфику информатизации в туристской деятельности и ее основные аспекты

Задачи лекции:

1. Проанализировать факторы внедрения и использования информационных технологий в туризме
2. Рассмотреть основные аспекты автоматизации туристской индустрии

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Информатизация

Информационные технологии

Комплексные системы автоматизации предприятия

Современная индустрия социально-культурного сервиса и туризма за последние годы претерпела весьма существенные изменения в связи с внедрением новых информационных технологий (ИТ). Специфика технологии разработки и реализации услуг требует таких информационных систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения клиентов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест. Кроме этого, должны быть также автоматизированы решения вспомогательных задач: бронирование развлекательных услуг, аренда автотранспорта, оформление документов (билеты, счета и путеводители), обеспечение расчетной и справочной информацией и другое. К тому же индустрия социально-культурного сервиса и туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристской фирмы, гостиницы или санатория до использования глобальных компьютерных сетей. Поэтому современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу этого бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого туристского предприятия¹².

¹ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

² Одинцов, Б. Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Б. Е. Одинцов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия :

Информационные технологии и системы предназначены для использования в управлении различными объектами и совершенствования процесса принятия управленческих решений. Информационные и телекоммуникационные технологии и системы традиционно содержат два компонента: аппаратные средства, включающие в себя вычислительные машины, сетевые телекоммуникации и другое оборудование вычислительных систем, и программное обеспечение, состоящее из программ, соглашений, стандартов и т.д., предназначенных для функционирования аппаратных средств. Кроме этих элементов большое значение имеет так называемое алгоритмическое (интеллектуальное) обеспечение, задачей которого является конфигурирование аппаратных средств и развертывание программного обеспечения³

Тема 2. Аппаратно-техническое обеспечение информационных систем и технологий

План лекции

1. Классификация аппаратных средств информационных технологий.
2. Критерии выбора средств технического обеспечения.
3. Периферийные устройства и их использование – МФУ, мультимедийные проекторы
4. Оборудование для связи, доступа в Интернет, вебинаров и видеоконференций.

Цель лекции:

Рассмотреть классификацию аппаратных средств и особенности применения различной аппаратуры для обеспечения реализации информационных технологий

Задачи лекции:

1. Проанализировать классификацию аппаратных средств
2. Рассмотреть критерии выбора аппаратно-технического обеспечения для информатизации туристской индустрии
3. Рассмотреть типы компьютерной техники и их применение

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Процессор

Периферийное устройство

Многофункциональное устройство

Роутер

Оборудование для видеоконференций

Спектр современных компьютеров достаточно обширен — от занимающих целый зал до уместающихся на столе, в портфеле и даже в кармане. Классификацию компьютеров по их функциональным возможностям можно представить следующим образом: настольный персональный компьютер (ПК), рабочая станция, мобильный ПК,

Бакалавр и магистр. Модуль.). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/A776D72A-816A-4037-A427-23F71AF28852>

³ Информационные технологии в маркетинге : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>

мультимедийная станция, графическая станция, сервер. Настольный ПК предназначен для работы с офисными программами (печать и редактирование текста, создание презентаций, рас- четы), графическими объектами (хранение и обработка фотографий на любительском уровне), работа в глобальной сети Интернет, электронная почта, видеоконференции, игры, прослушивание, хранение и редактирование аудиозаписей, обработка и хранение любительских видеозаписей, фильмов и т. д. Рабочая станция — это компьютер, выполняющий задачи на специализированных рабочих местах бухгалтера, экономиста, отдела бронирования, службы размещения и т. д. Рабочая станция, как пра- вило, входит в состав локальной вычислительной сети и использует ее ресурсы. Мобильный ПК — это переносной компьютер, имеющий независимый источник питания (аккумуляторную батарею), который позволяет работать без подключения к электросети от 2 до 8 часов. Часто используется на рабочих местах, где возникает необходимость перемещаться с одного объекта на другой. Мультимедийная станция предназначена для работы с мультимедиа-информацией: аудиозаписи, видеозаписи, фотографии, фильмы, музыка, просмотр и запись телепрограмм, редактирование изображения, работа с музыкальными редакторами, высококачественное воспроизведение музыки, работа в глобальной сети Интернет, игры. Ее характерной особенностью является мощная графическая система, качественная звуковая система, огромное дисковое пространство, наличие хорошей многоканальной акустической системы, множество интерфейсов для подключения периферийных устройств.

Графические станции — это профессиональные узкоспециализированные компьютеры для обработки растровой и векторной графики, для профессионального фотомонтажа и видеомонтажа, для работы с геодезическими картами. Позволяют заниматься 3D проектированием и компьютерной анимацией. Могут использовать мощные издательские системы и высокопроизводительные сетевые принтеры. Сервер — это высокопроизводительный компьютер, объединяющий другие компьютеры (рабочие станции) в единую сеть и предоставляющий им свои аппаратные, программные, файловые и сетевые ресурсы. Он также регламентирует доступ к вычислительным и информационным ресурсам сети⁴.

К базовым периферийным устройствам относятся монитор, клавиатура, манипулятор «мышь», принтер, сканер и модем. Спектр периферийных устройств в настоящее время достаточно широк, и их условно подразделяют на устройства ввода, устройства вывода и универсальные устройства ввода-вывода. Устройства ввода обеспечивают поступление данных (информации) к компонентам системного блока. Устройства вывода позволяют выводить информацию из системного блока. Универсальные устройства способны вводить и выводить информацию³.

Оргтехника. Копировальные аппараты, их типы и применение. Многофункциональные устройства (копир, сканер и принтер) и их применение. Замена расходных материалов. Плоттеры. Факсы и их использование. Использование периферийных устройств в локальных сетях. Оборудование для вебинаров и видеоконференций и его особенности.

Тема 3. Общие основы электронного бронирования

План лекции

1. Развитие систем электронного бронирования – исторический аспект.

⁴ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

2. Основные алгоритмы и принципы работы систем электронного бронирования.
3. Применение систем бронирования в туристском бизнесе.
4. Принципы работы закрытых систем бронирования.
5. Изменения функциональных возможностей систем электронного бронирования

Цель лекции:

Рассмотреть теоретические основы и принципы работы электронных систем бронирования и их применения в туристской индустрии

Задачи лекции:

1. Рассмотреть теоретические основы систем электронного бронирования
2. Проанализировать функциональные возможности систем электронного бронирования
3. Рассмотреть особенности закрытых систем электронного бронирования
4. Получить представление о применении систем электронного бронирования в туризме

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Электронное бронирование

Закрытые системы бронирования

GDS – глобальные распределительные системы

Системы электронного бронирования подразделяются на системы резервирования авиакомпаний (CRS) и глобальные распределительные системы (GDS — Global Distribution Systems). Термин CRS в основном сохранился для обозначения собственно систем резервирования авиакомпаний. Посредством CRS осуществляется продажа мест на рейсах авиакомпаний через собственную терминальную сеть этих систем в основном агентами авиакомпаний, а также через терминальные сети других систем резервирования. Системы резервирования авиакомпаний стали называть также инвенторными системами, то есть системами, в функции которых входит управление ресурсами (местами на рейсах) авиакомпании. Инвенторная система может целиком принадлежать отдельной авиакомпании, а может представлять собой систему коллективного использования и предоставлять услуги нескольким перевозчикам. Примером зарубежной системы коллективного доступа, получившей распространение на отечественном рынке, служит CRS Gabriel. В этой системе, в частности, размещает свои ресурсы ОАО «Аэрофлот — РАЛ».⁵

Глобальные распределительные системы GDS, в отличие от систем резервирования авиакомпаний, не связаны с размещением и управлением ресурсами авиакомпаний. Их исключительной задачей является продажа авиаперевозок нейтральным агентам. Чтобы в процессе обслуживания пассажира осуществить резервирование места на рейсе какой-либо авиакомпании, из распределительных систем реализован доступ в инвенторные системы. При этом весь диалог с агентом по подбору маршрута, тарификации и продаже перевозки осуществляется на языке данной распределительной системы независимо от типа инвенторной системы, что является одним из главных преимуществ

⁵ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

распределительных систем. Наиболее крупными распределительными системами являются AMADEUS, GALILEO, SABRE, WORLDSPAN. Сотни тысяч туристических агентств, подключенных к терминалам этих глобальных систем, имеют возможность предоставлять своим клиентам полный спектр услуг по бронированию в режиме реального времени. С помощью определенного набора команд агент может найти нужную клиенту гостиницу, посмотреть цены, наличие мест и произвести бронирование практически в любой точке мира. Важнейшая роль GDS состоит в предоставлении максимально широкого доступа мировых агентских рынков к ресурсам мест авиакомпаний, размещенных в их инвенторных системах. Сегодня, чтобы выйти на тот или иной агентский рынок, авиакомпании достаточно подключить свою инвенторную систему к GDS, обслуживающей этот рынок.⁶

Благодаря стандартным интерфейсам и протоколам, связывающим эти системы, задача подключения к GDS не составляет технических проблем. В настоящее время GDS вышли за пределы авиационной отрасли, существенно расширив спектр оказываемых в системах резервирования услуг. Это может быть аренда автомобилей, страхование туристов, бронирование мест в гостиницах и ресторанах, билетов на развлекательные и спортивные мероприятия, железнодорожных и других билетов. В последние годы наблюдается ухудшение коммерческой ситуации на мировом авиационном рынке. Поэтому многие авиакомпании обратились к поиску источников экономии расходов. Одним из таких источников оказался частичный отказ от услуг нейтральных агентов и, как следствие, от услуг GDS. Этому способствовал тот факт, что более активно стало налаживаться прямое взаимодействие инвенторных систем. Кроме этого, многие фирмы, отвечающие за эксплуатацию классических GDS, решили обеспечить потребителям возможность бронировать напрямую. Для этого разрабатываются программы, позволяющие работать с этими системами через Интернет. В этом случае системы бронирования используют в качестве средств связи Интернет, а в качестве терминала — обычный компьютер. Затраты на работу через них невысоки и доступны даже небольшим фирмам.⁵

Тема 4. Системы электронного бронирования транспортных билетов

План лекции

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования транспортных билетов.
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования транспортных билетов по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования транспортных билетов.
4. Роль систем электронного бронирования транспортных билетов в разработке туристского продукта.

Цель лекции:

Анализ функциональных возможностей электронного бронирования транспортных билетов

⁶ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

Задачи лекции:

1. Рассмотреть типы и алгоритм работы наиболее распространенных систем бронирования транспортных билетов
2. Проанализировать функциональные возможности закрытых и общедоступных систем электронного бронирования транспортных билетов

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Электронное бронирование транспортных билетов

Невозвратный билет

Льготный тариф

Зарубежные системы бронирования

Российские системы бронирования

Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования транспортных билетов. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования транспортных билетов по сравнению с общедоступными. Особенности применения общедоступных систем бронирования транспортных билетов. Возвратные и невозвратные билеты, тарификация. Льготные билеты и особенности их бронирования и продажи через Интернет. Опция электронной регистрации на рейс. Нормы провоза багажа и ручной клади авиакомпаний и их проявление в общедоступных системах бронирования транспортных билетов.

Поиски путей уменьшения расходов на авиаперевозки, снижения тарифов с целью привлечения дополнительных пассажиров привели к появлению low-cost компаний, основной идеей которых является предельное упрощение и удешевление всех этапов обслуживания пассажиров, начиная с продажи билетов и заканчивая полетом. При этом основной объем продаж перевозок выполняется через Интернет, на сайтах которого бронирование авиабилетов и гостиниц можно выполнить в считанные минуты. Переход к электронным продажам, достигающим стопроцентного уровня на международных маршрутах, развитие технологии по принципу low-cost и некоторые другие моменты позволяют предположить, что мировой авиационный рынок находится в начале нового этапа развития. Этот этап предполагает более взвешенное сочетание авиакомпаниями продаж через собственные инвенторные системы и системы электронных продаж через Интернет с традиционной продажей с использованием GDS.

Компьютерная система бронирования и резервирования Amadeus (www.global.amadeus.net) создана в 1987 году европейскими авиакомпаниями Lufthansa, SAS, Air France и Iberia. Структура управления системой включает штаб-квартиру в Мадриде, базу данных в Мюнхене и центр по развитию системы рядом с Ниццей (Франция). По ряду показателей Amadeus занимает первое место в мире по количеству туристических агентств, использующих его информационные ресурсы, и количеству терминалов, а также по всем показателям на рынках Европы, Африки и Южной Америки. Amadeus имеет самую объемную базу данных в Европе о заказе билетов на рейсы международных авиакомпаний, аренде автомобилей и бронировании мест в гостиницах. Через нее можно обратиться с запросом к сотням авиакомпаний, десяткам тысяч гостиниц и всем основным формам проката автомобилей по всему миру. В качестве дополнительных услуг Amadeus позволяет мгновенно забронировать билеты на железнодорожные, морские и паромные перевозки, спортивные и культурные мероприятия, а также выполнить страхование через зарубежные и российские страховые компании. При этом получаемая информация является гарантированно «нейтральной»,

то есть никому из компаний, предоставляющих свои услуги, не отдается предпочтение. Это дает пользователям истинное представление о возможных вариантах.⁷

Компьютерная система бронирования Sabre (www.sabre.com) обеспечивает своих пользователей туристической информацией, данными о расписании, наличии мест, ценообразовании и правилах авиакомпаний. Sabre дает возможность бронирования и оформления авиабилетов, посадочных талонов, маршрутов и других перевозочных документов. Как и все другие системы GDS, она обеспечивает оформление страховки, бронирование мест на железных дорогах, автобусах, паромах и пассажирских судах.⁸

Системы бронирования GDS все более охватывают смежные отрасли: морской и железнодорожный транспорт, гостиницы, прокат автомобилей, автоматизацию работы офисов турагентств, а также продвигают свои услуги непосредственно в дома клиентов и офисы компаний. Последнее направление представляет, несомненно, новую ступень в совершенствовании путей реализации продукции авиакомпаний и может иметь серьезные последствия для турагентств как посредников между пассажиром и авиакомпанией.

Роль систем электронного бронирования транспортных билетов в разработке туристского продукта.

Тема 5. Системы электронного бронирования средств размещения

План лекции

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования средств размещения
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования средств размещения по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования средств размещения
4. Роль систем электронного бронирования средств размещения в разработке туристского продукта.

Цель лекции:

Анализ функциональных возможностей электронного бронирования средств размещения

Задачи лекции:

1. Рассмотреть типы и алгоритм работы наиболее распространенных систем бронирования средств размещения
2. Проанализировать функциональные возможности закрытых и общедоступных систем электронного бронирования средств размещения

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

⁷ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

⁸ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

Электронное бронирование средств размещения
 Фильтр системы бронирования
 Зарубежные системы бронирования
 Российские системы бронирования

Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования средств размещения. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования средств размещения по сравнению с общедоступными. Особенности применения общедоступных систем бронирования средств размещения. Система фильтров системы бронирования средств размещения и принципы ее работы. Функция отмены бронирования и основы ее функционирования.

Онлайн-бронирование отелей в настоящее время является привычной и простой задачей для миллионов туристов по всему миру. Существует огромное количество сайтов, позволяющих забронировать отель онлайн. Перечислим несколько: www.booking.com, www.hotels.com, www.onetwotrip.com, www.agoda.com, ostrovok.ru. Это – лишь малая часть возможных вариантов. Через поисковые системы без труда можно найти еще не один десяток аналогичных сайтов онлайн-бронирования. Однако принцип их работы всегда примерно одинаков:

- задаются параметры поиска (город, даты, тип размещения и т.д.);
- клиент или турагентство получает список доступных для бронирования отелей, выбирает подходящую гостиницу и предлагаемые варианты размещения в ней;
- клиент или турагентство переходит на страницу бронирования и указывает свои контактные данные (имя, фамилия, адрес электронной почты, номер телефона и т.п.), или контактные данные клиента, номер банковской карточки и при необходимости излагает свои дополнительные пожелания или вопросы к администрации отеля;
- подтверждает свое согласие с условиями бронирования;
- получает подтверждение бронирования отеля по электронной почте.

Также необходимо отметить, что перечень гостиниц на всех сайтах онлайн-бронирования приблизительно один и тот же. То есть одну и ту же гостиницу на одни и те же даты часто можно забронировать, например, и на www.booking.com, и на www.agoda.com, и на других ресурсах. Но стоимость бронирования при этом может различаться. Поэтому, прежде чем переходить к бронированию номера в понравившемся отеле, имеет смысл сравнить цены на разных сайтах.

Сравнение цен на отели можно осуществить разными способами. Можно просто посетить несколько сайтов онлайн-бронирования гостиниц и найти самую низкую цену на интересующий вас отель (или отели). Но это требует довольно много времени. Есть, впрочем, более быстрый и удобный способ. Речь идет о метапоисковых системах, таких как: www.roomguru.ru, www.tripadvisor.ru, www.trivago.ru, www.kayak.ru, hotelllook.ru⁹

Система интернет-бронирования Web-Booking предоставляет следующие возможности для гостиниц: • автоматический обмен информацией между информационной системой гостиницы и сервером системы интернет-бронирования о ценах и наличии свободных номеров, автоматическую передачу заявок на бронирование сотрудникам гостиницы; • возможность устанавливать лимиты номеров, доступные для бронирования через Интернет, тарифы, по которым номера предлагаются к продаже через систему интернет-бронирования, контролировать информацию об отеле и номерном фонде и управлять многими другими параметрами системы из раздела своей гостиницы; • автоматическое поступление в гостиницу всех заявок на бронирование; • учет внесенных авансовых платежей за бронирование номеров по заявкам, поступившим через Интернет; • повышение наполняемости отеля и расширение клиентской базы. Для гостей система

⁹ Бронирование гостиниц онлайн: где и как бронировать гостиницы в Интернете. i-Traveler [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://i-traveler.ru/hotels_online_booking.php

интернет-бронирования Web-Booking предоставляет удобный и быстрый способ поиска отеля и бронирования номера, удовлетворяющего по уровню комфорта и цене, а также подтверждение бронирования по электронной почте, что очень удобно и быстро. Это обеспечивает отображение актуальной информации о ценах и наличии свободных номеров, автоматическую передачу заявок на бронирование в информационную систему, в которой работают сотрудники гостиницы.¹⁰

Роль систем электронного бронирования средств размещения в разработке туристского продукта.

Тема 6. Системы электронного бронирования проката автомобилей

План лекции

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования проката автомобилей.
2. Требования компаний проката автомобилей при бронировании и на месте взятия автомобиля в прокат.
3. Страхование проката автомобилей.
4. Роль систем электронного бронирования проката автомобилей в разработке туристского продукта.

Цель лекции:

Анализ функциональных возможностей электронного бронирования проката автомобилей

Задачи лекции:

1. Рассмотреть типы и алгоритм работы наиболее распространенных систем бронирования проката автомобилей
2. Проанализировать функциональные возможности закрытых и общедоступных систем электронного бронирования проката автомобилей

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Электронное бронирование проката автомобилей

Пункт проката автомобилей

Страхование проката автомобилей

Тарификация проката автомобилей

Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования проката автомобилей. Требования компаний проката автомобилей при бронировании и на месте взятия автомобиля в прокат. Страхование проката автомобилей.

Amadeus Car выполняет бронирование автомобилей в режиме реального времени в основных компаниях проката автомобилей десятков стран. Из базы данных многих компаний можно получить информацию о специальных расценках и предложениях, курсе местной валюты, минимальных требованиях относительно возраста и квалификации, предъявляемых к водителю этой компанией и в данной стране¹⁰

¹⁰ Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

Американская компания Hertz была и остается крупнейшей компанией в мире по прокату автомобилей с момента своего основания в 1918 г. Сегодня корпорация Hertz является глобальной компанией, имеет свои представительства или филиалы в 142 странах мира и включает в себя несколько дочерних компаний — Hertz Rent A Car, Hertz Equipment Rental Corporation, Hertz Local Edition® (HLE), Hertz Car Sales®, Hertz Truck и Hertz Leasing.

Компания Avis была основана в 1946 г. Уорреном Ависом и получила известность как первая компания, предлагающая аренду автомобилей в аэропортах. Компания бурно росла в 1950-х годах, прочно заняв позицию одного из лидеров мирового автопроката. Сегодня владельцем системы проката автомобилей Avis является американский концерн Avis Budget Group, предлагающий аренду автомобилей под брендом Avis через две дочерние компании Avis Rent A Car System (США) и Avis Europe (Великобритания). Эти две компании предлагают аренду автомобилей под брендом Avis в 166 странах мира.

Французская компания Europcar создана в 1949 г. и является крупнейшей европейской компанией по прокату автомобилей. Сегодня Europcar управляет сетью из более 3000 офисов, предлагающих аренду автомобилей в 160 странах мира в Европе, Азии, Африки, Латинской Америке, Канаде и Мексике. Парк компании состоит из более 200 000 автомобилей. Europcar состоит в стратегическом альянсе с компанией Vanguard (аренда автомобилей под марками Alamo и National).¹¹

Роль систем электронного бронирования проката автомобилей в разработке туристского продукта.

Тема 7. Системы электронного бронирования туров

План лекции

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования туров.
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования туров по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования туров.
4. Роль систем электронного бронирования туров в разработке туристского продукта.

Цель лекции:

Анализ функциональных возможностей электронного бронирования туров

Задачи лекции:

3. Рассмотреть типы и алгоритм работы наиболее распространенных систем бронирования туров
4. Проанализировать функциональные возможности закрытых и общедоступных систем электронного бронирования туров

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Электронное бронирование туров

Фильтр системы бронирования

Зарубежные системы бронирования

Российские системы бронирования

Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования туров. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых

¹¹ Крупнейшие компании по прокату автомобилей. Компания «А-Прокат» (Электронный ресурс). Режим доступа: <https://a-prokat.ru/world-car-rental/>

систем бронирования туров по сравнению с общедоступными. Особенности применения общедоступных систем бронирования туров.

Услуга «онлайн тур» сводится к заполнению параметров и к последующему поиску подходящего варианта. К слову сказать, сервис «онлайн тур» часто привязан к сайтам туристических компаний, поэтому его тоже можно заподозрить в пристрастности. Но такой вариант подбора путевки в любом случае будет удобнее, чем «обзвон» нескольких десятков фирм-туроператоров.¹²

Функции подбора тура по желанию клиента предлагают целый ряд зарубежных компаний, таких как Expedia, Tripadvisor, Kayak, и российских сегментов зарубежных компаний, например Personal Guide. Региональные путеводители России также предлагают выбрать дестинацию и подходящий тур с последующей привязкой к конкретному туроператору.

Роль систем электронного бронирования туров в разработке туристского продукта.

Тема 8. Компьютерная безопасность

План лекции

1. Основы безопасности использования компьютерных программ и сети Интернет.
2. Защита информации и ее виды
3. Основные угрозы безопасности электронного документооборота, удаленного доступа к компьютерам и локальным сетям, облачных хранилищ, сайтов и почтовых серверов.

Цель лекции:

Рассмотреть основы безопасности использования информационных технологии в сфере туризма

Задачи лекции:

1. Проанализировать понятие «безопасность информации»
2. Рассмотреть угрозы информационной безопасности и различных процессов, связанных с обработкой информации
3. Рассмотреть основные меры по обеспечению компьютерной безопасности на предприятиях сферы туризма

Изучая тему, необходимо акцентировать внимание на следующих понятиях:

Компьютерная безопасность
 Информационная безопасность
 Защита информации
 Компьютерный вирус
 Антивирусное ПО

Безопасность информации — это состояние защищенности информации, при котором обеспечены ее конфиденциальность, доступность и целостность. Защита информации может быть определена как деятельность, направленная на предотвращение утечки защищаемой информации, несанкционированных и непреднамеренных воздействий на защищаемую информацию. Выделяются следующие направления защиты информации : - правовая защита информации — защита информации правовыми

¹² Преимущества раннего бронирования. Тонкости туризма (Электронный ресурс). Режим доступа: https://tonkosti.ru/Преимущества_раннего_бронирования

методами, включающая в себя разработку законодательных и нормативных правовых документов (актов), регулирующих отношения субъектов по защите информации, применение этих документов (актов), а также надзор и контроль за их исполнением ; - техническая защита информации — защита информации, заключающаяся в обеспечении некриптографическими методами безопасности информации (данных), подлежащей (подлежащих) защите в соответствии с действующим законодательством, с применением технических, программных и программно- технических средств ; - криптографическая защита информации — защита информации с помощью ее криптографического преобразования 1 ; - физическая защита информации — защита информации путем применения организационных мероприятий и совокупности средств, создающих препятствия для проникновения или доступа неуполномоченных физических лиц к объекту защиты.¹³

Основы безопасности использования компьютерных программ и сети Интернет. Вирусы и их распространение. Антивирусное программное обеспечение. Основные угрозы безопасности электронного документооборота, удаленного доступа к компьютерам и локальным сетям, облачных хранилищ, сайтов и почтовых серверов. Способы минимизации угроз. Роль компьютерной безопасности в процессе мониторинга рынка туристических услуг.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Тема 1. Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий и систем, их применение в индустрии туризма

1. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий. Проблемы профессиональной деятельности в туристской индустрии, связанные с развитием информационных технологий.
2. Информационные технологии в мониторинге рынка туристских услуг
3. Информационные технологии и инновации в туристской деятельности
4. Основные проблемы использования информационных технологий в процессах мониторинга рынка и продвижения туристского продукта.

На занятии проводится устное собеседование по выше перечисленным вопросам.

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо обратить особое внимание на рассмотрение внешних факторов, благоприятно повлиявших на информатизацию процесса оказания туристских услуг. Развитие сети Интернет сыграло решающую роль в автоматизации процесса планирования туров путем бронирования с применением электронных систем бронирования. При подготовке к практическому занятию необходимо проработать обзоры программного обеспечения туристского бизнеса. Также необходимо рассмотреть инновации в туристской индустрии, связанные с внедрением информационных технологий.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия :

¹³ Нестеров, С. А. Информационная безопасность : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Нестеров. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Университеты России). <https://biblionline.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost>

- Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература

1. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>
2. Нестеров, С. А. Информационная безопасность : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Нестеров. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Университеты России). <https://biblio-online.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost>

Тема 2. Аппаратно-техническое обеспечение информационных систем и технологий

1. Ознакомление с классификацией аппаратных средств.
2. Работа с периферийными устройствами - мультимедийные проекторы, МФУ, оборудование для связи, доступа в Интернет, оборудование для вебинаров и видеоконференций.

На занятии проводится устное собеседование по следующим вопросам:

1. Современный персональный компьютер, его внешнее и внутреннее строение
2. Функциональные возможности персонального компьютера
3. Оболочка и общее программное обеспечение ПК
4. Организация работы на персональном компьютере
5. Специализированное программное обеспечение
6. Копировальная техника и ее использование
7. Устранение проблем в работе с копировальной техникой
8. Сканеры и их использование
9. Устранение проблем в работе со сканером
10. Периферийные устройства для презентаций – мультимедийные телевизоры и проекторы, оборудование для видеоконференций
11. Типичные проблемы в работе с мультимедийными телевизорами и проекторами, оборудованием для видеоконференций

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо ознакомиться с особенностями применения компьютеров и оргтехники для нужд коммерческого предприятия, изучить необходимые функции различных типов аппаратного обеспечения. Особенно обратить внимание на типичные проблемы, возникающие при работе с офисной аппаратурой. При подготовке к практическому занятию необходимо проработать обзоры аппаратно-технического обеспечения информационных систем и технологий.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература

1. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Майорова [и др.] ; под ред. Е. В. Черток. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 368 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente>
2. Нетёсова, О. Ю. Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие для вузов / О. Ю. Нетёсова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 146 с. — (Серия : Университеты России). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/252563FB-FE6B-4038-9FE7-AB5FEC2B6711>

Тема 3. Общие основы электронного бронирования

1. Развитие систем электронного бронирования – исторический аспект.
2. Основные алгоритмы и принципы работы систем электронного бронирования. Применение систем бронирования в туристском бизнесе.
3. Принципы работы закрытых систем бронирования.
4. Изменения функциональных возможностей систем электронного бронирования как одна из основных тенденций изменения рынка туристических услуг.

На занятии проводится устное собеседование по выше перечисленным вопросам.

Рекомендации к изучению темы.

Ввиду того, что на занятии рассматриваются общие основы функционирования электронных систем бронирования, необходимо обеспечить наиболее широкий охват вопросов, касающихся общих особенностей работы этих систем, их преимуществ и очевидных недостатков. Также необходимо четко выделить различия в работе закрытых и общедоступных систем электронного бронирования, а также преимуществ закрытых систем перед общедоступными. Современные тенденции и проблемы развития электронных систем бронирования – вопрос для отдельного рассмотрения.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>

Тема 4. Системы электронного бронирования транспортных билетов.

Перед выполнением кейс-задания проводится обсуждение следующих вопросов:

1. Наиболее распространенные системы электронного бронирования транспортных билетов.
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования транспортных билетов по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования транспортных билетов.
4. Возвратные и невозвратные билеты, тарификация.
5. Льготные билеты и особенности их бронирования и продажи через Интернет.
6. Опция электронной регистрации на рейс.
7. Нормы провоза багажа и ручной клади авиакомпаний и их проявление в общедоступных системах бронирования транспортных билетов.
8. Роль систем электронного бронирования транспортных билетов в разработке туристского продукта.

Кейс-задание «Использование общедоступных систем бронирования транспортных билетов»

Используя общедоступные системы бронирования авиабилетов, студентам необходимо выполнить «бронирование» по запросу клиента на определенные даты, по определенным маршрутам или в заданные дестинации. Доходя до кнопки «оплатить» или «купить», выполнение задания останавливается, а в лист запросов делается выписка по следующим параметрам:

Параметры задания на бронирование авиабилетов

1. Название и адрес сайта системы бронирования
2. Авиакомпания
3. Маршрут
4. Длительность пересадок
5. Цена на одного человека (если есть, скидка на ребенка)

Лист запросов кейс-задания «Использование общедоступных систем бронирования транспортных билетов»

1. Комсомольск-на-Амуре – Перт (Австралия) – 1 взрослый, туда на 5 декабря, обратно 30 декабря, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
2. Благовещенск – Окленд (Новая Зеландия) – 2 взрослых и 1 ребенок 6 лет, туда на 3 декабря, обратно 27 декабря, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями

3. Благовещенск – Валетта (Мальта) – 1 взрослый и 1 ребенок 6 лет, туда на 1 декабря, обратно 20 декабря, не более 2-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
4. Благовещенск – Финикс (США) – 1 взрослый, туда на 3 декабря, обратно 27 декабря, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
5. Москва – Гуанчжоу (КНР) – 1 взрослый (среднего возраста) и 1 ребенок 8 лет, туда на 20 января, обратно 2 февраля, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
6. Благовещенск – Торонто (Канада) - 1 взрослый, туда на 5 декабря, обратно 30 декабря, 2-3 пересадки, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
7. Благовещенск – Йоханнесбург (ЮАР) - 1 взрослый и 1 ребенок 6 лет, туда на 1 декабря, обратно 20 декабря, не более 2-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
8. Благовещенск – Сеул (Корея) – Монтевидео (Уругвай) - 2 взрослых, туда на 3 декабря, обратно 4 февраля, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
9. Цицикар (КНР) – Манагуа (Никарагуа) - 1 взрослый, туда на 5 декабря, обратно 30 декабря, 2-3 пересадки, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями
10. Тында – Канкун (Мексика) - 2 взрослых, туда на 3 января, обратно 4 февраля, не более 3-х пересадок, эконом-класс, можно разными авиакомпаниями

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо ознакомиться с особенностями применения систем электронного бронирования транспортных билетов. Особенно обратить внимание на типичные проблемы, возникающие при работе с этими системами. Также перед выполнением кейс-задания необходимо детально проработать вопрос применения фильтров систем бронирования, для того чтобы облегчить выполнение задания, улучшить его результативность и обеспечить максимальное соответствие выполненного «бронирования» запросу клиента.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
3. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio->

Тема 5. Системы электронного бронирования средств размещения

Перед выполнением кейс-задания проводится обсуждение следующих вопросов:

1. Наиболее распространенные системы электронного бронирования средств размещения.
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования средств размещения по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования средств размещения.
4. Система фильтров системы бронирования средств размещения и принципы ее работы.
5. Функция отмены бронирования и основы ее функционирования.
6. Роль систем электронного бронирования средств размещения в разработке туристского продукта.

Используя общедоступные системы бронирования средств размещения, студентам необходимо выполнить «бронирование» по запросу клиента на определенные даты, в соответствии с расположением относительно населенных пунктов и туристских достопримечательностей. Доходя до кнопки «оплатить» или «купить», выполнение задания останавливается, а в лист запросов делается выписка по следующим параметрам:

Параметры задания на бронирование средств размещения

1. Название и адрес сайта системы бронирования
2. Тип размещения (отель, мотель, хостел, апартаменты, гостевой дом, бунгало и т.д.)
3. Название средства размещения
4. Статус (количество «звезд»)
5. Расположение отеля (город, дестинация), адрес
6. Тип номера
7. Цена номера (или цена на человека) за одну ночь и за весь период пребывания

Лист запросов кейс-задания «Использование общедоступных систем бронирования средств размещения»

1. Бали (Индонезия) - 2 взрослых, муж и жена, заселение 3 февраля, выселение 10 февраля, не более 3-х звезд, чем ближе к морю тем лучше, эконом-класс, с завтраком
2. Бунгало на островах Кука, близко к заповеднику Раротонга, 2 взрослых, заселение 16 февраля, выселение 20 февраля, не более 3-х звезд, с завтраком
3. Лос-Анджелес, близко к аэропорту Санта-Ана, можно мотель, до 70 долларов за ночь, 1 взрослый, заселение 16 января, выселение 10 февраля, бесплатный трансфер до аэропорта, бесплатная отмена бронирования
4. Лос-Анджелес, расположение ближе к Голливудской аллее славы и студии Юниверсал, мотель или отель с кондиционером в номере в безопасном районе, не более 80 долларов за ночь, 2 взрослых, муж и жена, с завтраком, с бесплатной отменой бронирования, заселение 16 января, выселение 20 января
5. Санта-Крус (Калифорния) – мотель, не более 65 долларов за ночь, чем ближе к морю тем лучше, с завтраком, заселение 16 января, выселение 20 января
6. Бостон (США) – близко к Гарварду, отель не более 100 долларов за ночь с завтраком, 1 взрослый, бесплатная отмена бронирования, заселение 26 ноября, выселение 1 декабря

7. Остров Пхукет (Таиланд) – 2 взрослых и 2 детей, 5 и 12 лет, отель семейного типа с завтраком, чем ближе к морю тем лучше, подальше от Патонга, чем дешевле тем лучше, с бассейном во дворе отеля
8. Вилла в Нячанге (Вьетнам) с выходом на берег моря, 2 взрослых и 1 ребенок 6 лет, заселение 26 ноября, выселение 7 декабря, с завтраком и бесплатной отменой бронирования
9. Бунгало на Филиппинах, чем ближе к морю тем лучше, в спокойном месте, не более 30 долларов за ночь, 2 взрослых, заселение 26 ноября, выселение 7 декабря
10. Москва, чем ближе к аэропорту Домодедово тем лучше, с удобным транспортом для самостоятельной поездки в центр Москвы, 1 взрослый, бесплатная отмена бронирования, заселение 26 ноября, выселение 1 декабря, не более 2000 руб. за ночь, чем дешевле трансфер до аэропорта тем лучше, с завтраком, с бесплатной отменой бронирования

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо ознакомиться с особенностями применения систем электронного бронирования средств размещения. Особенно обратить внимание на типичные проблемы, возникающие при работе с этими системами. Также перед выполнением кейс-задания необходимо детально проработать вопрос применения фильтров систем бронирования, для того чтобы облегчить выполнение задания, улучшить его результативность и обеспечить максимальное соответствие выполненного «бронирования» запросу клиента.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>

Тема 6. Системы электронного бронирования проката автомобилей

Перед выполнением кейс-задания проводится обсуждение следующих вопросов:

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования проката автомобилей.

2. Требования компаний проката автомобилей при бронировании и на месте взятия автомобиля в прокат.
3. Страхование проката автомобилей.
4. Роль систем электронного бронирования проката автомобилей в разработке туристского продукта.

Используя общедоступные системы бронирования проката автомобилей, студентам необходимо выполнить «бронирование» по запросу клиента на определенные даты, по определенным маршрутам или в заданные дестинации, а также в соответствии с запросом на технические характеристики автомобиля и стоимость проката. Доходя до кнопки «оплатить» или «купить», выполнение задания останавливается, а в лист запросов делается выписка по следующим параметрам:

Параметры задания на бронирование проката автомобиля

1. Даты и время
2. Маршрут или дестинация
3. Наличие пунктов проката в точке отправления и точке прибытия
4. Тип автомобиля – седан, универсал, джип, спортивный автомобиль, трейлер, микроавтобус
5. Мощность автомобиля
6. Расход топлива на 100 км
7. Год производства автомобиля
8. Емкость багажного отделения автомобиля
9. Цвет автомобиля
10. Наличие бортового компьютера в автомобиле
11. Стоимость страховки автомобиля
12. Стоимость услуги проката

Кейс-задание – «забронировать» прокат автомобиля (джип с мощностью от 100 до 180 л.с., с расходом топлива не более 18 л. на 100 км, с большим багажным отделением, 5-местный как минимум, не ранее 2008 года выпуска, белого цвета, с бортовым компьютером), стоимость страховки не более 50% от стоимости проката, стоимость проката до 100 долларов США в сутки, маршрут «Париж-Ницца-Монако-Милан-Неаполь», 14 суток, с 20 августа по 2 сентября текущего года.

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо ознакомиться с особенностями применения систем электронного бронирования проката автомобиля. Особенно обратить внимание на типичные проблемы, возникающие при работе с этими системами. Также перед выполнением кейс-задания необходимо детально проработать вопрос применения фильтров систем бронирования, для того чтобы облегчить выполнение задания, улучшить его результативность и обеспечить максимальное соответствие выполненного «бронирования» запросу клиента.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://bibli-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://bibli-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>

Тема 7. Системы электронного бронирования туров

Перед выполнением кейс-задания проводится обсуждение следующих вопросов:

1. Обзор наиболее распространенных систем электронного бронирования туров.
2. Принципы работы, функциональные возможности, преимущества и недостатки закрытых систем бронирования туров по сравнению с общедоступными.
3. Особенности применения общедоступных систем бронирования туров.
4. Роль систем электронного бронирования туров в разработке туристского продукта.

Кейс-задание – «забронировать» тур (дойти до последней стадии пошагового электронного бронирования) по заданному маршруту «Санкт-Петербург – Хельсинки – Стокгольм – Рейкьявик» длительностью 12 дней, с размещением в отелях не менее 4*, в стоимость тура должно быть включено питание и экскурсионное обслуживание (обзорные экскурсии по городам), а также свободное время не менее 4 часов в каждом городе. Даты – в диапазоне от 1 октября до 1 декабря.

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо ознакомиться с особенностями применения систем электронного бронирования туров. Особенно обратить внимание на типичные проблемы, возникающие при работе с этими системами. Также перед выполнением кейс-задания необходимо детально проработать вопрос применения фильтров систем бронирования, для того чтобы облегчить выполнение задания, улучшить его результативность и обеспечить максимальное соответствие выполненного «бронирования» запросу клиента.

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе: учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>

Тема 8. Компьютерная безопасность

1. Основы безопасности использования компьютерных программ и сети Интернет.
2. Вирусы и их распространение. Антивирусное программное обеспечение.
3. Основные угрозы безопасности электронного документооборота. Способы минимизации угроз.
4. Основы безопасности удаленного доступа к компьютерам и локальным сетям. Способы минимизации угроз.
5. Безопасность облачных хранилищ, сайтов и почтовых серверов. Способы минимизации угроз.
6. Роль компьютерной безопасности в процессе мониторинга рынка туристических услуг.

На занятии проводится устное собеседование по выше перечисленным вопросам.

Рекомендации к изучению темы.

Необходимо обратить особое внимание на рассмотрение вопросов безопасности аппаратно-технического обеспечения, программ и информации от угроз, которые могут нанести существенный вред. Рассмотрение угроз, которые могут негативно влиять на работу туристского предприятия, необходимо сопровождать информацией об их минимизации. Подробно анализируются возможности применения антивирусного программного обеспечения, в том числе программ, адаптированных к работе с Интернет-ресурсами.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.]; под общ. ред. С. В. Карповой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия: Бакалавр. Академический

- курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
2. Одинцов, Б. Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Б. Е. Одинцов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Модуль.). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/A776D72A-816A-4037-A427-23F71AF28852>
 3. Нестеров, С. А. Информационная безопасность : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Нестеров. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Университеты России). <https://biblio-online.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost>

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии бронирования в туризме» направлена на углубленное изучение теоретических вопросов, охватывающих основное содержание курса.

Итоги самостоятельной работы студенты представляют на практических занятиях в форме докладов и во время обсуждения различных вопросов и проблем, на консультациях – в форме обсуждения содержания изученного материала с преподавателем.

В число видов работ, выполняемых студентами самостоятельно, входят: работа с научной и учебной литературой в соответствии со списком обязательной и дополнительной литературой, рекомендованной по курсу, подготовка сообщений для представления на занятиях, анализ проблемных ситуаций, предлагаемых для самостоятельного изучения в аудитории и последующего коллективного обсуждения.

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо ознакомиться со списком вопросов для обсуждения, изучить основную литературу, ответить на контрольные вопросы, приведенные в учебниках и учебно-методических пособиях, выполнить предусмотренные в них задания для самостоятельной работы.

Неотъемлемой частью самостоятельной работы студентов является выработка умения использовать справочную литературу (словари, энциклопедии и т.д.), а также другие источники справочной информации в процессе подготовки к практическим занятиям, анализу конкретных учебных ситуаций (case study) и индивидуальным заданиям.

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов. Выполнение такого вида работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и практической подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

В процессе реферирования научной литературы и подготовки доклада как формы отчета о проделанной работе студенты должны не только получить представление об основных тенденциях в сфере гостеприимства и их проявлениях в международной туристской индустрии, но и разобраться в конкретных аспектах – объектах докладов.

Практические занятия способствуют углубленному изучению дисциплины, развитию аналитических способностей, формированию умения применять на практике методические приемы познания, развитию навыка обобщения материала, формулирования выводов, приобретению навыков использования теоретических и прикладных знаний в практической деятельности, осуществлению контроля за ходом обучения.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Повторение представленного в ходе практических занятий материала.

2. Подготовку к практическим занятиям (подготовку докладов, ответы на контрольные вопросы, выполнение практических заданий).

3. Поиск информации по рассматриваемым в рамках практических занятий вопросам на основе списка основной и дополнительной литературы.

4. Работу с учебной, научно-популярной и научной литературой, справочниками, словарями с целью самостоятельного поиска ответов на контрольные вопросы.

4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 402 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
2. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. В. Куприянов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 255 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8BEFA5DE-285A-4729-A495-13B7EC21A21D>

Дополнительная литература:

1. Городнова, А. А. Развитие информационного общества : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Городнова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 243 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/CA2A2AC6-0C7D-4DE1-80B6-6F014E1C1C8D>
2. Одинцов, Б. Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Б. Е. Одинцов. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Модуль.). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/A776D72A-816A-4037-A427-23F71AF28852>
3. Информационные технологии в маркетинге : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общ. ред. С. В. Карповой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/8421497F-EAAA-4BF9-81F9-686BACA30B70>
4. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Майорова [и др.] ; под ред. Е. В. Черток. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 368 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente>
5. Нестеров, С. А. Информационная безопасность : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. А. Нестеров. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Университеты России). <https://biblio-online.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost>
6. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс) Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F1F8831C-0670-4C54-AA2F-D4438B80ECF9/innovacionnye-tehnologii-v-kommercii-i-biznese>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
Программное обеспечение, обеспеченное лицензией		
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
2	1С: Предприятие 8.3.4	коммерческая лицензия на два комплекта по лицензионному договору от 23.10.2015 г. с ООО «Крипта» в рамках договора «О сотрудничестве с образовательной организацией общего и профессионального образования» от 23.01.2015 г.
Программное обеспечение, свободно распространяемое		
4	LibreOffice	бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/
Электронные библиотечные системы		
5	Электронная библиотека «Ю-райт» https://www.biblio-online.ru	В Фонде электронной библиотеки более 3000 наименований, библиотека в основном содержит электронные учебники по различным дисциплинам для всех уровней профессионального образования, проверены ведущими научными школами.
6	Электронно-библиотечная система IPRbooks http://www.iprbookshop.ru/	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	www.elibrary.ru	Электронная библиотека с большим количеством статей в научных журналах, в том числе полнотекстовых, и монографий
Интернет-ресурсы		
8	www.booking.com	Booking.com – глобальная общедоступная система бронирования средств размещения
9	www.aviasales.ru	Глобальная общедоступная система бронирования авиабилетов
10	www.onetwotrip.com	Глобальная общедоступная система бронирования авиабилетов и средств размещения

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
11	www.expedia.com	Глобальная общедоступная система бронирования авиабилетов, средств размещения, проката автомобилей и туров
12	www.travelocity.com	Глобальная общедоступная система бронирования авиабилетов, средств размещения, проката автомобилей и туров