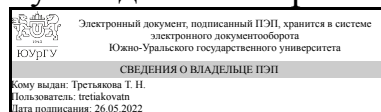


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



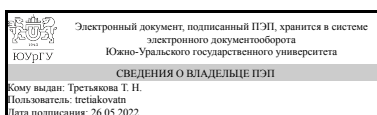
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.22 Системы бронирования и резервирования
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

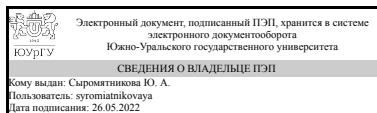
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



Ю. А. Сыромятникова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – формирование теоретических знаний и практических навыков использования информационных компьютерных технологий в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи: 1. Изучить основные направления применения информационных технологий в сфере туризма и гостеприимства; 2. Ознакомиться с современными системами бронирования и резервирования в туристской индустрии и гостиничном деле, аппаратным и программным обеспечением, используемым в туристской индустрии и гостиничном деле; 3. Овладеть практическими навыками работы со специализированными прикладными программами для туристской отрасли и гостиничного дела; 4. Сформировать знания об информационно-телекоммуникационных сетях в туризме.

Краткое содержание дисциплины

Понятие и классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма. Глобальные системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, Fidelio. Другие зарубежные и Российские системы бронирования. Альтернативные системы бронирования. Автоматизированные серверные системы управления гостиницами (Epitome, Opera, Fidelio, Эдельвейс и пр.). Автоматизированные облачные системы управления гостиницами (Travelline, Контур.Отель, Clok PMS и тд.) Классификация и характеристика туристских интернет-ресурсов. Характеристика основных специализированных российских и зарубежных туристских серверов. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг/

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	Знает: прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования Умеет: выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования Имеет практический опыт: работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского и гостиничного продукта
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и	Знает: основные схемы взаимодействия туроператоров и средств размещения на этапах формирования и реализации туристского

общественного питания	продукта Умеет: взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации гостиничного продукта Имеет практический опыт: оформления документации по бронированию гостиничного продукта
-----------------------	---

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.03 История, 1.О.05 Математика, 1.О.18 Культурология, 1.О.15 Концепции современного естествознания, 1.О.06 Информатика, 1.О.10 Страноведение, 1.О.29 Введение в гостеприимство, Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	1.О.12 Организация гостиничного дела, 1.О.30 Мировая культура и искусство, 1.О.24 Маркетинг, 1.О.36 Управление качеством, 1.О.04 Философия

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.03 История	Знает: основные этапы и закономерности исторического развития человека и человечества, историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий Умеет: анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые исторические проблемы общества, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития Имеет практический опыт: интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности, использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
1.О.15 Концепции современного естествознания	Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные

	знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства
1.О.18 Культурология	Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании
1.О.05 Математика	Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований
1.О.29 Введение в гостеприимство	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, историю становления и развития гостиничного дела Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
1.О.10 Страноведение	Знает: основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики Умеет: толерантно воспринимать

	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом, определять факторы страноведческой регионализации Имеет практический опыт: создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии
1.О.06 Информатика	Знает: основные понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов, общие и специализированные пакеты прикладных программ, основные разделы информатики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности Умеет: использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности, применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач, применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера Имеет практический опыт: создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и создания иллюстративно-презентационных материалов, опыт использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности, использования информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований
Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	Знает: основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе, основы, методы и практики стаймменеджмента, методы исследований и мониторинга рынка индустрии гостеприимства Умеет: анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе, нести личную ответственность за результат своего труда, проводить исследование рынка индустрии гостеприимства в регионе Имеет практический опыт: самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе, управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, характеристики рынка индустрии

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к практическим занятиям	12	12
Создание презентации "Глобальные системы бронирования в туризме": особенности установки, эксплуатации и обслуживания, функциональные возможности, статистика.	6	6
Подготовка к зачету	11,75	11.75
Проведение аналитического исследования. Сравнительный анализ глобальных систем бронирования.	12	12
Подготовка отчета. Поиск отелей с помощью альтернативных систем бронирования (не менее трех систем на выбор студента)	12	12
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Правовое обеспечение систем бронирования и резервирования	6	6	0	0
2	Системы бронирования в туризме	16	4	12	0
3	Системы резервирования в гостиничном бизнесе	26	6	20	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Характеристика основных государственных информационных систем туризма	2
2	1	История создания и развития компьютерных систем бронирования	2
3	1	Основные законы, регулирующие отношения, возникающие в сфере	2

		информационного обеспечения туризма. Положения ФЗ от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».	
4	2	Национальные (российские) системы бронирования (Сирена, Экспресс, Кипарис, Avantix, Matisse и др.)	2
5	2	Международные системы бронирования («Амадеус» (Amadeus), «Галилео», Worldspan и др.).	2
6	3	Автоматизированные системы управления гостиницами. История. Их роль в работе.	2
7	3	Обзор существующих АСУ - серверные версии (Эдельвейс, Opera, Libra, Fidelio).	2
8	3	Обзор существующих АСУ - облачные версии (Travelline, Контур.ОТЕЛЬ, Clock PMS)	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Система бронирования Amadeus Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
2	2	Система бронирования Galileo Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
3	2	Система бронирования Worldspan Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
4	2	Система бронирования Sabre Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
5	2	Зарубежные системы бронирования Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
6	2	Российские системы бронирования Особенности установки, эксплуатации и обслуживания. Навыки работы	2
7	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "FIDELIO": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности. Навыки работы.	2
8	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "OPERA": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности. Навыки работы.	2
9	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "Эдельвейс": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности. Навыки работы.	2
10	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "Travelline Отель": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности. Навыки работы.	2
11	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "Контур.ОТЕЛЬ": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности. Навыки работы.	2
12	3	Компьютерная система автоматизации гостиниц "Clock PMS": основные характеристики, модули, принцип работы, функциональные возможности	2
13	3	Channel Manager Travelline. Навыки работы.	2
14	3	Channel Manager Bnovo. Навыки работы.	2
15	3	Channel Manager Wubook. Навыки работы.	2
16	3	Составление проекта по выбору АСУ для отеля и Channel Manager для отеля.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	Информационное обеспечение туризма [Текст] учебник для вузов по направлению "Туризм" Н. С. Морозова и др. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 286 с. ил.	3	12
Создание презентации "Глобальные системы бронирования в туризме": особенности установки, эксплуатации и обслуживания, функциональные возможности, статистика.	Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме Учеб. пособие для вузов А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2007. Глава 2. С. 13-21.	3	6
Подготовка к зачету	1. Информационное обеспечение туризма [Текст] учебник для вузов по направлению "Туризм" Н. С. Морозова и др. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 286 с. ил. 2. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме Учеб. пособие для вузов А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2007 3. Гостиничный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" Н. А. Платонова и др.; под ред. А. А. Федулина; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 3-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2016. - 426 с	3	11,75
Проведение аналитического исследования. Сравнительный анализ глобальных систем бронирования.	Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490605 (дата обращения: 12.01.2022).	3	12
Подготовка отчета. Поиск отелей с помощью альтернативных систем бронирования (не менее трех систем на выбор студента)	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5.	3	12

	— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].		
--	--	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	3	Текущий контроль	Создание презентации "Глобальные системы бронирования в туризме": особенности установки, эксплуатации и обслуживания, функциональные возможности, статистика.	1	5	Отлично: Студент подготовил презентацию на заданную тему с актуальной информацией. Презентация имеет логичную структуру, содержит иллюстрации, соответствующие теме. Объем презентации - не менее 7, не более 20 слайдов. Доклад по теме презентации студент делает устно. Студент ответил на все дополнительные вопросы преподавателя. Хорошо: Студент подготовил презентацию на заданную тему с актуальной информацией. Презентация имеет логичную структуру, содержит иллюстрации. Объем презентации - не менее 7, не более 20 слайдов. Информационную часть презентации студент читает со слайда или с бумажного носителя. Студент ответил на большую часть дополнительных вопросов преподавателя. Удовлетворительно: Студент подготовил презентацию на заданную тему, однако с неактуальной информацией. Презентация имеет логичную структуру, не содержит иллюстраций или иллюстрации не соответствуют теме. Объем презентации - не менее 7, не более 20 слайдов. Информационную часть презентации студент читает со слайда. Студент не ответил на большую часть дополнительных вопросов преподавателя. Неудовлетворительно: Студент не подготовил презентацию, либо объем	зачет

						презентации менее 7 или более 20 слайдов, либо презентация не соответствует выбранной теме	
2	3	Текущий контроль	Самостоятельное создание группового бронирования в АСУ Эдельвейс. Удаление бронирование, изменение.	1	5	5 баллов- студент справился с заданием без ошибок, демонстрирует навыки и умения, хорошо знает материал. 4 балла- студент справился с заданием допустив одну-две ошибки, но демонстрирует навыки и умения, достаточно знает материал. 3 балла- студент на 50% не справился с заданием, допустил три-четыре грубые ошибки. 2 балла- студент на 70% не справился с заданием, допустил пять-шесть ошибок, не знает материал. 1 балл- студент не выполнил задание.	зачет
3	3	Промежуточная аттестация	Защита проекта	-	5	Отлично: Студент самостоятельно провел исследование. Результаты исследования представил в понятном виде и без листа может рассказать о результатах своего исследования. Проект логичен и актуален. Студент может ответить на все вопросы, касающиеся темы его проекта. Хорошо: Студент самостоятельно провел исследование. Результаты исследования представил в понятном виде и может рассказать о результатах своего исследования. Проект логичен и актуален. Студент может ответить на подавляющее большинство вопросов, касающихся темы его проекта. Удовлетворительно: Студент провел исследование. Результаты исследования представил в понятном виде. Может рассказать о результатах своего исследования. Проект не логичен, или информация, представленная в проекте не является актуальной. Студент отвечает не менее, чем на 50% дополнительных вопросов, касающихся темы проекта. Неудовлетворительно: Студент не подготовил исследование, равно как и не может ответить на вопросы, касающиеся темы проекта. Либо тема проекта не соответствует заданной.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ		
		1	2	3
УК-1	Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах	+		+
УК-1	Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе		+	
УК-1	Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах		+	
ОПК-1	Знает: прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования	+		+
ОПК-1	Умеет: выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования		+	+
ОПК-1	Имеет практический опыт: работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского и гостиничного продукта		+	
ОПК-4	Знает: основные схемы взаимодействия туроператоров и средств размещения на этапах формирования и реализации туристского продукта	+		+
ОПК-4	Умеет: взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации гостиничного продукта		+	+
ОПК-4	Имеет практический опыт: оформления документации по бронированию гостиничного продукта		+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Александрова, А. Ю. Международный туризм [Текст] учеб. пособие для вузов по геогр. специальностям А. Ю. Александрова. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 463, [1] с. ил.
2. Боголюбов, В. С. Экономика туризма [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. - М.: Академия, 2005. - 189, [1] с.
3. Боголюбов, В. С. Экономика туризма [Текст] учебное пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 189, [1] с.
4. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника [Текст] учеб. для вузов по специальности 230500 "Социал.-культур. сервис и туризм" М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2007. - 238, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Инструкция по работе с АСУ Эдельвейс

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Инструкция по работе с АСУ Эдельвейс

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Образовательная платформа Юрайт	Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. https://urait.ru/bcode/495422

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ООО "Эделинк"-Учебная версия АСУ Эдельвейс. Автоматизированная система управления гостиницей(бессрочно)
4. ООО "САМО-Софт"-САМО-тур(01.01.2100)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24
Лекции	308 (7Р)	Стол преподавателя (сервер) – 1 шт. 2. Телевизор – 1 шт. 3. Рабочее место с компьютером – 9 шт. 4. Принтер – 1 шт. 5. Коммутатор – 1 шт. 6. Шкаф для документов – 1 шт. 7. Сплит-система LG UT24/UU24