

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению «Туризм» и Положением
«Об УМКД РАУ»

УТВЕРЖДАЮ:



Институт: Экономики и Бизнеса

Название института

Кафедра: Туризма и сферы услуг

Название кафедры

Автор: Бахсян Анна Ониковна, преподаатель
кафедры

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Информационные технологии туристической индустрии»

Название дисциплины согласно учебному плану

Для бакалавриата: очной формы обучения

Направление: 43.03.02 «Туризм»

Код и название направления

ЕРЕВАН

Структура и содержание УМКД

1. Аннотация

Дисциплина представляет собой комплекс теоретических и практических знаний в области информационных технологий туристической индустрии. При изучении данного курса раскрываются основные направления информационных технологий туристической индустрии, составляющие компоненты авиационной индустрии, виды и каналы продаж, глобальные дистрибутивные системы (GDS) бронирования, информационные системы в гостиничных комплексах, основные этапы сотрудничества между авиакомпаниями и туристическими агентствами.

В рамках практических занятий студентам предоставляется возможность применить теоретические знания на примере глобальной дистрибутивной системы Sabre, получить основные навыки работы в GDS Sabre.

2. Место дисциплины в структуре

Дисциплина «Информационные технологии туристской индустрии» изучается как дисциплина базовой части Блока 1. При освоении дисциплины «Информационные технологии туристской индустрии» компетенции одновременно формируются следующими дисциплинами ОПОП ВО: Информатика, Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Учебный курс имеет не только теоретическую, но и практическую направленность с целью получения основных навыков работы в GDS Sabre.

3. Содержание

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование системы теоретических и практических знаний об информационных технологиях в области туристической индустрии с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития таких отраслей туризма, как авиация, туристические агентства, гостиничные предприятия.

Задачи дисциплины: ознакомить студентов с основными международными организациями в сфере авиации, ведущими глобальными системами бронирования, основными этапами автоматизации деятельности туристического агентства, развить у студентов навыки для уверенной работы в сфере авиации и туризма, ознакомить с основными принципами работы в системах бронирования.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере (ОПК-1);
- способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью (ОПК-2);
- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);
- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);
- способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9);
- готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);
- способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

В результате изучения дисциплины студенты должны

Знать:

- Классификацию и роль информационных технологий в туристической индустрии.
- Российские и зарубежные системы бронирования и сущность понятия “хост ситема” авиакомпании.

- Основные виды и каналы продаж.
- Информационные технологии, используемые в гостиничном бизнесе.
- Технологию взаимоотношений между туристическими агентствами и авиакомпаниями.

В результате изучения дисциплины студенты должны

Уметь:

- Различать глобальные дистрибутивные системы бронирования и их возможности.
- Применять теоретические знания на практике.

В результате изучения дисциплины студенты должны

Владеть основными навыками работы в системе бронирования Sabre.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (в академических часах и кредитах)

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего, в акад. Часах I семестр
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	144
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	72
1.1.1. Лекции	36
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	36
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов	
1.1.2.2. Кейсы	
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги	
1.1.2.4. Контрольные работы	
1.1.2.5. Другое (указать)	
1.1.3. Семинары	
1.1.4. Лабораторные работы	
1.1.5. Другие виды (указать)	
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	34
1.2.1. Подготовка к экзаменам	38
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)	
1.2.2.1. Письменные домашние задания	
1.2.2.2. Курсовые работы	
1.2.2.3. Эссе и рефераты	
1.2.2.4. Другое (указать)	
1.3. Консультации	
1.4. Другие методы и формы занятий	
Итоговый контроль (экзамен, зачет, диф. зачет - указать)	Экзамен

4.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекци и(ак. часов)	Практ. занятия (ак. часов)	Семина -ры (ак. часов)	Лабор. (ак. часов)	Дру гие вид ы заня тий (ак. часо в)
1	2=3+4+5 +6+7	3	4	5	6	7
Модуль 1.						
Раздел 1. Международные структуры						
Тема 1.1. IATA/IOSA/ICAO	2	1				
Тема 1.2. Клиринговая палата ИАТА	2	1				
Тема 1.3. Нейтральная среда (BSP, ARC, ТКП)	2	1				
Раздел 2. Информационные технологии						
Тема 2.1. Классификация информационных технологий	2	1				
Тема 2.2. Понятие, сущность и значение информационных систем	2	1				
Тема 2.3. Роль и место информационных систем в туризме	2	1				
Раздел 3. Системы бронирования и резервирования						
Тема 3.1. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования	2	1				
Тема 3.2. Российские и зарубежные системы бронирования. Язык российских и зарубежных систем бронирования	2	1				

Тема 3.3. Системы бронирования Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan, SITA Gabriel, Сирена	2	1				
Тема 3.4. Понятие «хост» система авиакомпании	2	1				
Тема 3.5. Технология дистрибуции в системах бронирования	2	1				
Раздел 4. Информационные системы в гостиничных комплексах			36			
Тема 4.1. Общие характеристики технологий, используемых в гостиничном бизнесе	2	1				
Тема 4.2. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством	2	1				
Тема 4.3. Системы и программы бронирования	2	1				
Модуль 2.						
Раздел 5. Продажи						
Тема 5.1. Виды продаж по типу, способу и каналу дистрибуции	2	1				
Тема 5.2. Онлайн продажи	2	1				
Тема 5.3. Веб-сайт авиакомпании	2	1				
Тема 5.4. Способ дистрибуции информации в веб-сайте авиакомпании	2	1				
Тема 5.5. Поисковые веб-сайты	2	1				
Тема 5.6. Способ дистрибуции информации в поисковых веб-сайтах	2	1				
Тема 5.7. Веб-сайт туристической фирмы как способ дистрибуции	2	1				
Тема 5.8. Движки интернет продажи	2	1				
Тема 5.9. Офлайн продажи	2	1				
Тема 5.9.1 Типы офлайн продаж	2	1				
Раздел 6. Автоматизация						
Тема 6.1 Автоматизация процесса бронирования/продаж	2	1				
Тема 6.2 Автоматизация процесса взаиморасчетов	2	1				
Тема 6.3 Автоматизация процесса документооборота	2	1				
Раздел 7. Взаимоотношения между агентством и авиакомпаниями						

Тема 7.1 Технология взаимоотношений агентства и авиакомпании	2	1				
Тема 7.2 Агентство как метод дистрибуции	7	1				
Тема 7.3 Заключение договора/обязательства сторон между агентством и авиакомпанией	7	2				
Тема 7.4 Техническое обеспечение	7	3				
ИТОГО	72	36	36			

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Модуль 1

Введение в курс

Цели, задачи и предмет курса. Структура и логика построения курса. Методы проведения лекционных и практических занятий. Общие сведения об индустрии туризма и авиаперевозок с примерами про наилучшую мировую практику.

Раздел 1. Международные структуры

Тема 1.1. IATA/IOSA/ICAO

Обзорная информация о международных авиационных структурах, регламентирующих действия и правила авиакомпаний и туристических агентств по продаже авиаперевозок. Понятия IATA, ICAO, IOSA. Цели и задачи данных организаций. Авиакомпании-члены IATA. Аккредитация туристических агентств со стороны IATA.

Тема 1.2. Клиринговая палата IATA

Основные цели и причины формирования Клиринговой Палаты.

Тема 1.3. Нейтральная среда (BSP, ARC, ТКП)

Цели и задачи нейтральной среды продажи авиабилетов.

Раздел 2. Информационные технологии

Тема 2.1. Классификация информационных технологий.

Виды и сущность используемых информационных систем в туристической индустрии.

Тема 2.2. Понятие, сущность и значение информационных систем.

Понятие информационных систем, функции информационных систем в туризме.

Тема 2.3. Роль и место информационных систем в туризме

Роль информационных систем в туризме и степень влияния на различные уровни развития, продвижения и продажи туристического продукта.

Раздел 3. Системы бронирования и резервирования

Тема 3.1. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования

Обзор информации по понятиям “автоматизированные системы бронирования” и “глобальные дистрибутивные системы”. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.

Тема 3.2. Российские и зарубежные системы бронирования. Язык российских и зарубежных систем бронирования

Российские и зарубежные системы бронирования. “Язык” российских и зарубежных систем бронирования, основные отличия. Функциональные особенности российских и зарубежных систем бронирования.

Тема 3.3. Системы бронирования Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan, SITA Gabriel, Сирена.

История создания и развития глобальных дистрибутивных систем бронирования Sabre, Amadeus, Galileo, Worldspan, Gabriel, Сирена. Функциональные возможности крупнейших мировых GDS сегодня.

Тема 3.4. Понятие «хост» система.

Понятие “хост” система авиакомпании. “Хост” системы международных крупнейших авиакомпаний в настоящее время.

Тема 3.5. Технология дистрибуции в системах бронирования.

Дистрибуция информации авиакомпаний в системы бронирования. Методы и каналы дистрибуции.

Раздел 4. Информационные системы в гостиничных комплексах.

Тема 4.1. Общие характеристики технологий, используемых в гостиничном бизнесе.

Обзорная информация об информационных технологиях в гостиничном бизнесе.

Тема 4.2. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством.

Возможности автоматизированных систем управления в гостиницах.

Тема 4.3. Системы и программы бронирования

Системы и программы бронирования в гостиницах. Пример функционирования программы Fidelio.

Модуль 2

Раздел 5. Продажи

Тема 5.1. Виды продаж по типу, способу и каналу дистрибуции

Виды продаж по типу, способу и каналу дистрибуции. Веб-сайт авиакомпании, веб-сайт тур. фирмы и движки интернет продажи как способы дистрибуции онлайн продаж. Офлайн продажа, как вторая разновидность продаж. Описание методов и видов офлайн продажи.

Тема 5.2. Онлайн продажи

Онлайн продажа как один из видов продаж. Преимущества онлайн продаж.

Тема 5.3. Веб-сайт авиакомпании

Веб сайт авиакомпании, как подраздел онлайн продаж.

Тема 5.4. Способ дистрибуции информации в веб-сайтах авиакомпаний

Тема 5.5. Поисквые веб-сайты

Популярные поисковые веб-сайты сегодня.

Тема 5.6. Способ дистрибуции информации в поисковых веб-сайтах

Тема 5.7. Веб-сайт туристической фирмы как способ дистрибуции

Тема 5.8. Движки интернет продажи.

Понятие и сущность движков интернет продаж. (IBE).

Материалы и презентации консультантов в сфере авиации.

Тема 5.9. /5.9.1 Офлайн продажи. Типы офлайн продаж.

Определение офлайн продаж как второй разновидности продаж. Типы офлайн продаж. Преимущества офлайн продаж.

Материалы и презентации консультантов в сфере продаж пассажирских перевозок.

Раздел 6. Автоматизация

Тема 6.1 Автоматизация процесса бронирования/продаж

Этапы автоматизации процесса бронирования/продаж.

Материалы и презентации консультантов в сфере продажи пассажирских перевозок.

Тема 6.2 Автоматизация процесса взаиморасчетов

Цели и задачи автоматизации процесса взаиморасчетов. Преимущества автоматизации.

Материалы и презентации консультантов в сфере продажи пассажирских перевозок..

Тема 6.3 Автоматизация процесса документооборота

Описание процесса документооборота и современные методы автоматизации бизнес процессов, связанных с документооборотом.

Материалы отдельных авиакомпаний по автоматизации документооборота. Материалы и презентации консультантов на тему автоматизации процесса документооборота.

Раздел 7. Взаимоотношения между агентством и авиакомпаниями

Тема 7.1 Технология взаимоотношений между агентством и авиакомпанией

Специфика технологии взаимоотношений между агентством и авиакомпанией. Основные этапы сотрудничества между авиакомпаниями и агентствами.

Материалы отдельных авиакомпаний. Материалы и презентации консультантов.

Тема 7.2 Агентство как метод дистрибуции

Организация продаж посредством агентской сети.

Материалы отдельных авиакомпаний. Материалы и презентации консультантов.

Тема 7.3 Заключение договора/обязательства сторон между агентством и авиакомпанией

Процесс заключения договора между агентством и авиакомпанией. Основные обязательства сторон.

Материалы отдельных авиакомпаний.

Тема 7.4 Техническое обеспечение

Техническое обеспечение, предоставляемое туристическому агентству со стороны авиакомпании.

Материалы отдельных авиакомпаний.

6. Краткое содержание семинарских/практических занятий и лабораторного практикума.

Система бронирования Sabre. Рабочее пространство агента в Sabre Red Workspace. Основные инструменты. Клавиатура и специальные символы, используемые при работе в Sabre Red Workspace. Начало и окончание работы. Справочные запросы. Вызов экрана расписания. Вызов экрана наличия мест. Обязательные элементы PNR (Passenger Name Record). Дополнительные элементы PNR. Расчет стоимости без бронирования. Инструменты Sabre по расчету стоимости маршрута без бронирования. Расчет стоимости по бронированию. Создание маски записи ценообразования (PQ – Price Quote). Тарификация в Sabre.

6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебное пособие Sabre Travel Network, краткий справочник форматов Sabre Travel Network. Презентация материала (PPT).

7. Основная литература

Теоретический блок:

Учебное(ые) пособие(я)

- С.В. Синаторов, Информационные технологии в туризме. Москва. Альфа-М Инфа-М 2012г.
- А.В. Кизим. Информационные технологии в туризме. Учебное пособие. Изд. Дом. «Астраханский Университет» 2011г.
- Henry H. Harteveldt. The Future of Airline Distribution. A Special Report commission by IATA. 05 December 2012.
- Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник (5-е издание) // Издательство: Академия, 2004 г.
- А.Д. Чудновский. М.А. Жукова. Информационные технологи управления в Туризме: учебное пособие. КНОРУС 2006г.
- Daniel J. Connolly. Understanding Information Technology Investment Decision-Making in the Context of Hotel Global Distribution Systems. November 16, 1999
- Travel Agents Access to Airline Fares. A Research Report Prepared by Transportational Group International LLC., July 30; 2002.
- Magazine Aircraft Commerce. The Savings in Distribution, Pricing, Marketing and Revenue Accounting. Issue N 40. April/May 2005.

- Официальные веб-сайты: IATA (www.iata.org); ICAO (www.icao.int); ТКП (www.tch.ru); Sabre (www.sabretravelnetwork.com), Amadeus (www.amadeus.com), Galileo, Worldspan (www.travelport.com), Сирена, (www.sirena-travel.ru).

Электронные материалы (краткие конспекты лекций, презентации PPT и т.п.).

- Краткие конспекты лекций, презентации PPT.

Глоссарий/терминологический словарь

- Глоссарий авиационных терминов.

Практический блок:

Учебно-методические пособия

- Учебное пособие: базовый курс GDS Sabre (Sabre Travel Network)

Учебные справочники

- Краткий справочник форматов Sabre GDS (Sabre Travel Network)

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Вопросы к экзамену

1. ИАТА. История создания.
2. Функции и задачи ИАТА.
3. Аккредитация туристических агентств.
4. Присваивание кодов.
5. Клиринговая палата ИАТА. Цели и задачи.
6. Программа производственного аудита безопасности. IOSA.
7. ICAO. Функции.
8. Нормы провоза багажа и классы обслуживания по IATA.
9. Соглашение интерлайн. Примеры.
10. Соглашение код-шер. Примеры.
11. Международные авиационные альянсы.
12. Понятие хаб.
13. Нейтральная среда. BSP.
14. Нейтральная среда. ARC
15. Нейтральная среда. ТКП.
16. “Свободы” воздуха.
17. Системы бронирования и резервирования. История создания.
18. Основные характеристики системы Sabre и преимущества.
19. Система Galileo.
20. Система Worldspan.
21. Система Amadeus.
22. Система SITA Gabriel.
23. Система Сирена.
24. Язык российских и зарубежных систем бронирования.
25. Основные характеристики CRS и GDS.

26. Понятие “хост” система авиакомпании.
27. Способы дистрибуции информации в GDS.
28. Participating carrier agreement.
29. Информационные технологии. Понятие и сущность.
30. Классификация информационных технологий в туризме.
31. Технологии мультимедиа в туризме.
32. Туристические виртуальные сообщества.
33. Электронная коммерция в туризме.
34. Геоинформационные системы.
35. Информационные системы менеджмента.
36. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.
37. Роль и место информационных систем в туризме.
38. Онлайн/оффлайн транзит. Типы пересадок.
39. Типы перевозок.
40. Виды продаж. Способы стимуляции покупателей и продавцов.
41. Онлайн продажи.
42. Оффлайн продажи.
43. Веб сайт авиакомпании. Способ дистрибуции информации в веб сайт а/к.
44. Веб сайт тур фирмы как способ дистрибуции.
45. Автоматизация.
46. Автоматизация процесса бронирования/продаж.
47. Автоматизация процесса документооборота.
48. Информационные системы в гостиничных комплексах.
49. Общая характеристика гостиничного комплекса.
50. Целесообразность АСУ в гостиничных комплексах.
51. АСУ Opera Enterprise Solutions.
52. Обязательные элементы PNR.
53. Дополнительные элементы PNR.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Управление качеством услуг в гостеприимстве»

Лекции проводятся с применением слайдовых презентаций в формате PowerPoint в аудиториях, оснащенных компьютерами, проекторами и другими техническими средствами. Презентация слайдов сопровождается изложением теоретического материала. Анализ и освоение слайдовых материалов проводится в аудитории совместно со студентами.

Практические занятия предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийная аудитория, оснащенная проектором, автоматизированным проекционным экраном, акустической системой, интернетом, компьютерами для преподавателя и каждого студента, на которых установлена глобальная дистрибутивная система Sabre.

Распределение весов по модулям и формам контроля

Формы контролей	Весы форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Весы форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Весы оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Весы итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Весы результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля											
Контрольная работа		0.6									
Тест			0.6								
Курсовая работа											
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания											
Реферат											
Эссе											
Другие формы (практические задания)		0.4	0.4								
Другие формы (Указать)											
Весы результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей								0.4	0.4		
Весы оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей								0.6	0.6		
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0.5	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0.5	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											0.5
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)											(Экзамен) 0.5
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$