



Наименование дисциплины и код: «Информационные технологии в туризме»
Т-1-15 группа

Лектор	Кулуева Ф.Ш., Аматова Н.С.
Контактная информация:	Кафедра “Прикладная информатика” 102 каб, рабочий тел.: <u>0312325120</u>
Количество кредитов:	4 кредитов (60 часов)
Дата:	2018-2019 год, 7 семестр
Цель и задачи курса	<p><i>Цель изучения дисциплины «Информационные технологии в туризме»</i> - освоение студентами современных технологий бронирования туров посредством использования сети Интернет, понимание техники работы туристских предприятий с перевозчиками и предприятиями размещения посредством электронного бронирования.</p> <p><i>Задачи дисциплины</i> – в результате теоретического и практического изучения дисциплины «Информационные технологии в туризме» студент имеет представление о технологиях бронирования в наиболее распространенных системах бронирования, может пользоваться программным обеспечением туристской фирмы для бронирования туров.</p>
Описание курса	Программа дисциплины рассматривает основные направления использования современных компьютерных технологий в социально-культурном сервисе, освещает роль и влияние информационных технологий на развитие туристического и гостиничного бизнеса, возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования туристических услуг.
Пре репреквизиты	Изучение курса «Информационные технологии в туризме» опирается на полный цикл базовых знаний по информатике, математике, а также специальных дисциплин.
Пост репреквизиты	Знания по данной дисциплине необходимы для обработки информации и работы в системах бронирования в области сервиса и туризма;
Компетенции	<p>В результате освоения дисциплины студент должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– компьютерные технологии, обеспечивающие электронное бронирование туров;– факторы, влияющие на выбор компьютера и периферийных устройств, приемлемых для оперативного бронирования туров;– принципы решения организационных задач туристского менеджмента с использованием персональных ЭВМ.– современные системы электронного бронирования туров. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– формировать электронные заявки на размещение туристов;– бронировать тур с помощью электронных систем бронирования Amadeus и САМО-Тур Агент;– оплачивать туры по системе электронных платежей;– использовать в практической работе дополнительные программные продукты, предлагаемые системами бронирования. <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none">- навыками работы с информационными системами.
Политика курса	для успешной работы преподавателя и студента надо соблюдать следующие правила: <ul style="list-style-type: none">• Не пропускать занятия;• отключить сотовый телефон;

	<ul style="list-style-type: none"> • активно участвовать в учебном процессе; • своевременно выполнять домашние задания.
<p>Методы преподавания:</p>	<p>Обучение строится на сочетании лекций и практических занятий. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Практические занятия являются аудиторными, проводятся в виде лабораторных работ. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике. Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по рекомендованным материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий по курсу. По окончании изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы умения и навыки работы с современным прикладным программным обеспечением, различными средствами оргтехники и средствами коммуникации и связи, которые используются в социально-культурном сервисе и туризме.</p>
<p>Форма контроля знаний</p>	<p>Оценка знаний будет проводиться на основе европейской системы ECTS. Система ECTS изначально делит студентов между группами «зачтено», «не зачтено», а затем оценивает работу этих двух групп по отдельности.</p> <p>Студенты, набравшие более 50 баллов, получают оценку «зачтено». Из групп получившие оценки «зачтено» на основании итогового контроля получают оценки «отлично» (от 85 до 100 баллов), «хорошо» (от 70 до 84 баллов), «удовлетворительно» (от 50 до 69 баллов).</p> <p><u>Баллы итоговой оценки распределяются следующим образом:</u></p> <p>Текущая контрольная работа – 40% Рубежная контрольная работа – 40% Итоговый контроль (письменный экзамен) – 20%</p> <p><u>При выведении итоговой оценки будут учитываться активность студентов в решении задач, предлагаемых на занятиях.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Текущая контрольная работа (домашние задания) необходимы для закрепления изученного материала, а также для проверки уровня понимания материала. Домашние задания будут содержать примерами, использующие основные факты и положения. Выполнение домашних заданий даст возможность студентам понимать на должном уровне пройденный материал. • Рубежная контрольная работа дается для проверки знаний по текущим материалам. Будут предложены практические и теоретические задания, раскрывающие понимание основных определений. Правильное выполнение контрольных работ, даст студентам приобрести высоких зачетных баллов. Одним из основных условий набора высоких баллов является владение студентом пройденного материала на достаточно высоком уровне. Контрольные работы будут проходить в установленное время. Передача контрольных работ не предусматривается. • Итоговый контроль – это компьютерное тестирование, чтобы студенты могли, надлежащим образом подготовиться к экзамену заранее дается перечень экзаменационных вопросов. Ответ считается наилучшим, если теоретические факты будут иллюстрированы конкретными примерами.
<p>Литература: Основная</p>	<p>Основная</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Гаранина Ю.А., Зуева Л.А., Тарасова Г.И., Родигина В.В., Сеселкин А.И. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой: Учебное пособие / Под общей редакцией А. И. Сеселкина. - М.: КНОРУС, 2011. - 200 с. 2.Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М., "Приор", 2011. – 212 с.

	<p>3. Холмогоров В. Интернет-маркетинг. Краткий курс. СПб.: Питер, 2011. - 208 с.</p> <p>4. Соловьев Г.Н. Операционные системы ЭВМ: Учеб.пособ. - М.: Высш. шк., 2011. – 255 с.</p> <p>Дополнительная:</p> <p>1. Родигин Л.А. Электронное учебное пособие «Интернет-технологии в туризме». Размещено на сайте www.leopold.h1.ru 2005. - 64 с.</p> <p>2. Тихонов И.С. Резервирование и бронирование туров. М.: РМАТ, 2000. – 128 с.</p> <p>3. Яковлев И.М. Рынок электронного бронирования: состояние и перспективы развития // Туризм. Проблемы. Практика. Перспективы. – 2004 - № 6. – С. 34-42.</p>																																																
СРС	<p style="text-align: center;">Задание 1</p> <p>1. Краткая характеристика системы бронирования Amadeus.</p> <p style="text-align: center;">Задание 2</p> <p>1. Составить в Ms Word таблицу возможностей для каждой Глобальной системы распределения. Для англоязычного сайта можно воспользоваться on-line переводчиком сайтов</p> <p style="text-align: center;"><i>Пример заполнения таблицы для GDS Amadeus:</i></p> <table border="1" data-bbox="547 819 1406 1469"> <thead> <tr> <th><i>№ пп</i></th> <th><i>Критерии анализа</i></th> <th><i>Amadeus</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Бронирование авиабилетов</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Бронирование услуг железнодорожных компаний</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Бронирование номеров</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Сведения о наличии номеров</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Работа с группами</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Индивидуальные предпочтения путешественника в интерактивном режиме</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>История компании</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Бронирование проката автомобилей</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Наличия мест авиакомпаний, отелей и компаний по аренде автомобилей</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td>Размер агентского сбора</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>11.</td> <td>Альтернативные варианты перелета</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td>Бронирование услуг паромных компаний</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td>Внутренняя электронная почта</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>14.</td> <td>Бронирование услуг круизных компаний</td> <td style="text-align: center;">+</td> </tr> <tr> <td>15.</td> <td>И т. д.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Провести сравнительный анализ характеристик каждой из систем. Результаты анализа оформить в виде таблицы.</p> <p style="text-align: center;">Работа в программе САМО-ТурАгент.</p> <p style="text-align: center;">Задание 3</p> <p style="text-align: center;">Работа во вкладке «Настройки»</p> <p>1. Во вкладке «Назначение прав доступа» создать новую должность <i>главный бухгалтер</i>, который имеет право <i>работать с платежами</i>, имеет все права доступа кроме администрирования.</p> <p>2. В этой же вкладке изменить параметры работы <i>старшего менеджера</i>, он должен иметь <i>доступ ко всем режимам системы</i>, кроме администрирования и настроек системы.</p> <p>3. Во вкладке «Пользователи» вписать данные администратора, а также данные старшего менеджера и главного бухгалтера. Изменить код каждого пользователя.</p> <p>4. Во вкладке «Добавочные статусы заявок» создать две папки: «Проблемные заявки», «VIP». Папки должны быть расположены на рабочем столе.</p>	<i>№ пп</i>	<i>Критерии анализа</i>	<i>Amadeus</i>	1.	Бронирование авиабилетов	+	2.	Бронирование услуг железнодорожных компаний	+	3.	Бронирование номеров	+	4.	Сведения о наличии номеров	+	5.	Работа с группами	+	6.	Индивидуальные предпочтения путешественника в интерактивном режиме	+	7.	История компании	+	8.	Бронирование проката автомобилей	+	9.	Наличия мест авиакомпаний, отелей и компаний по аренде автомобилей	+	10.	Размер агентского сбора	+	11.	Альтернативные варианты перелета	+	12.	Бронирование услуг паромных компаний	+	13.	Внутренняя электронная почта	+	14.	Бронирование услуг круизных компаний	+	15.	И т. д.	
<i>№ пп</i>	<i>Критерии анализа</i>	<i>Amadeus</i>																																															
1.	Бронирование авиабилетов	+																																															
2.	Бронирование услуг железнодорожных компаний	+																																															
3.	Бронирование номеров	+																																															
4.	Сведения о наличии номеров	+																																															
5.	Работа с группами	+																																															
6.	Индивидуальные предпочтения путешественника в интерактивном режиме	+																																															
7.	История компании	+																																															
8.	Бронирование проката автомобилей	+																																															
9.	Наличия мест авиакомпаний, отелей и компаний по аренде автомобилей	+																																															
10.	Размер агентского сбора	+																																															
11.	Альтернативные варианты перелета	+																																															
12.	Бронирование услуг паромных компаний	+																																															
13.	Внутренняя электронная почта	+																																															
14.	Бронирование услуг круизных компаний	+																																															
15.	И т. д.																																																

	<p style="text-align: center;">Задание 4</p> <p>Работа во вкладке «Справочники»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Добавить в справочник «Партнеры» два новых рекламных агентства. Заполнить все данные о них. 2. Добавить в справочник «Партнеры» две новых транспортные компании. Заполнить все данные о них. 3. В справочник «Направления» добавить пять новых направлений. 4. В соответствии с новыми направлениями дополнить справочник «Туры», заполнить все необходимые реквизиты. 5. В справочник «Гостиницы» добавить три гостиницы и заполнить общие реквизиты. <p style="text-align: center;">Задание 5</p> <p style="text-align: center;">Работа во вкладке «Предложения»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнить форму предложения, найдите несколько предложений соответствующих данным условиям. <p style="text-align: center;">Задание 6</p> <p style="text-align: center;">Работа во вкладке «Заявки»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Во вкладке «Черновики» сделайте выборку по номеру заявки, по дате подачи заявки, по дате начала тура, по статусу оплаты. 2. Во вкладке «Поиск» выполнить поиск по номеру заявки, по пользователю, создавшему заявку, по дате начала тура, по направлению, по туроператору. 3. Оформить две заявки с помощью мастера оформления заявок. <p style="text-align: center;">Задание 7</p> <p style="text-align: center;">Работа во вкладке «Клиенты»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Добавить трех новых клиентов в справочник «Клиенты», заполнить все необходимые реквизиты. 2. Во вкладке «Общение с клиентами» изменить данные двух любых клиентов. 3. Во вкладке «Общение поиск» выполнить поиск клиентов по фамилии, по дате поездки.
Примечание.	Домашние работы должны быть представлены в точно установленный преподавателем срок. В случае сдачи работ после установленного срока снимается 50% баллов, полученных студентом.

**Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы
1 полугодие**

№	Дата	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительные вопросы по модулям
1	04.09.2018	Система информационных технологий. Понятие об информационных технологиях	2	Основная 1 Шитов В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм" (бакалавриат) / В.Н. Шитов. - М.: КНОРУС, 2016. - 386 с.	1. История развития компьютерных систем бронирования. 2. Основные мировые компьютерные системы бронирования: «AMADEUS» 3. Основные характеристики информационного общества. 4. Базовая модель электронного туристского бизнеса.
2	06.09.2018	Система бронирования Amadeus. Начало работа в системе Amadeus. Вход в тренировочный и реальный режимы Вход в определённые поля.	2		
3	11.09.2018	Кодирование/Раскодирование. Кодирование города, аэропорта. Раскодирование города/аэропорта	2		
4	13.09.2018	Список всех категорий в Амадеус. Информация об	2		

		авиакомпаний. Детали договора авиакомпании с Амадеус.		2 Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с.	5. Оценка деловой активности туристской фирмы в электронной среде.
5	18.09.2017	Дополнительные элементы бронирования. Элемент напоминания. Распечатка бронирования.	2		6. Какие авиакомпании участвуют в данном проекте?
6	20.09.2018	Тарифы в системе Амадеус. Уточнения к экрану тарифов. Примеры команд с уточнениями.	2		7. Все ли функции билетопечати доступны агентам в рамках проекта?
7	25.09.2018	Работа в программе САМО-ТурАгент.	2		8. Где найти инструкцию по оформлению билетов ТКП через Amadeus?
8	27.09.2018	Работа во вкладке «Настройки»	2		9. Выделяется ли НДС в электронных билетах ТКП?
9	02.10.2018	Назначения прав доступа	2		10. Предусмотрены ли в Amadeus страницы помощи для агентов, выписывающих электронные билеты ТКП?
10	04.10.2018	Пользователи, Правописание	2		
11	09.10.2018	Добавочные статусы заявок	2		
12	11.10.2018	Администрирования Свойства.	2		
13	16.10.2018	Работа во вкладке «Справочники	2		
14	18.10.2018	Валюты, Курсы валют.	2		
15	23.10.2018	Направления, Туры, Гостиницы.	2		
16	25.10.2018	Работа во вкладке «Предложения»	2		
17	30.10.2018	Предложения с ценами, Бронни,	2		
18	01.11.2018	Поисковая система Андромеда	2		
19	06.11.2018	Работа во вкладке «Заявки»	2		
20	08.11.2018	Текущие, Архив, Поиск,	2		
21	13.11.2018	Проблемный заявки, VIP	2		
22	15.11.2018	Работа во вкладке «Клиенты»	2		
23	20.11.2018	Физическая лица.	2		
24	22.11.2018	Общения с клиентами.	2		
25	27.11.2018	Работа во вкладке «Платежи»	2		
26	29.11.2018	Счета, Статьи оплат,	2		
27	04.12.2018	Платежные операции.	2		
				3 Информационные системы предприятий: учеб. пособие для студентов вузов / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 283 с.	
				4 Информационные ресурсы и технологии в экономике: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по экон. специальностям / [авт.: И. В. Артюшков, Г. Н. Безрядина, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2013. - 462 с.	
				Доп-ная 1 Мельников П.П. Компьютерные технологии в экономике / П.П. Мельников. - М.: Кнорус, 2014. - 340 с.	
				2 Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы / Е.Л. Федотова. - М.: Форум, Инфра-М, 2015. - 334 с.	
					11. Возможно ли оформление билетов на стоке ТКП по интерлайну (при наличии такового), если интерлайн-партнер валидирующего перевозчика при этом не является аккредитованным членом СВВТ?
					12. Какова процедура внедрения тикетинга ТКП для онлайн продаж?
					13. История информатизации туристской индустрии.
					14. Общая характеристика программ САМО-ТурАгент.
					15. Назовите основные этапы автоматизации турфирмы.
					16. Перечислите основные критерии выбора автоматизированной информационной системы управления для турфирм.
					17. Опишите три класса программ автоматизации турфирм.
					18. Сравните

28	06.12.2018	Работа во вкладке «Прочее»	2	3 Саак А.Э. Управление предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса; Учебное пособие для вузов. / А.Э. Саак. - СПб.: Питер Пресс, 2014. - 263 с.	характеристики программные комплексы «САМО-Тур Агент», и «МАСТЕР- ТУР» 19. Дайте характеристику одного из программных комплексов, используемых для автоматизации деятельности турфирм: «САМО-ТурАгент», «МАСТЕР-ТУР», «МАСТЕР-АГЕНТ» (фирма производитель; объект автоматизации; основные модули; основные функции; стоимость; пользователи системы 20. Принципы создания электронной базы клиентов.
29	11.12.2018	Задания курьерам, Задачи.	2		
30	13.12.2018	Напоминания, Рассылка.	2		
ИТОГО					60

График самостоятельной работы студентов

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Суммы баллов
		октябрь				ноябрь					декабрь							
1	Текущий контроль	10				15					15				40 баллов			
2	Срок сдачи СРС*.	01.10 - 6.10. 2018 г.				05.11 – 10.11. 2018 г.					10.12 – 15.12 2018 г.							