

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н. И. Лобачевского»

Институт международных отношений и мировой истории
(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением учёного совета ННГУ
протокол от
«___» _____ 2021 г. № ___

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.11 Современные технологии управления в туризме
(наименование дисциплины)

Уровень высшего образования
бакалавриат
(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность
43.03.02 «Туризм»
(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы
Международный и деловой туризм
(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Форма обучения
очная
(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород
2021 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Современные технологии управления туризме» относится к обязательной части ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

Изучается в 3 семестре.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства |
|---|---|--|---|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере | ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. | <i>Знать</i> законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма <i>Уметь</i> разрабатывать различные туристические продукты <i>Владеть</i> навыками составления туристических программ | <i>Тестирование, практические задания, вопросы к зачёту</i> |
| | ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. | <i>Знать</i> принципы создания туристического продукта <i>Уметь</i> пользоваться технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма <i>Владеть</i> современными информационно-прикладными продуктами в сфере туризма | |
| ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1. Применяет для решения задач профессиональной деятельности современные технические средства и информационные технологии | <i>Знать</i> современные информационные технологии в сфере туризма <i>Уметь</i> пользоваться специализированным программным обеспечением в сфере туризма <i>Владеть</i> навыками оформления туристской документации | <i>Тестирование, практические задания, вопросы к зачёту</i> |
| | ОПК-8.2. Определяет требования к информационной системе организации | <i>Знать</i> специализацию и особенности структуры организации <i>Уметь</i> организовывать работу и взаимодействие подразделений <i>Владеть</i> навыками организации работы по выявлению и анализу проблем в работе, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций | |
| ПКО-2. Способен формировать, продвигать и реализовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием современных информационно- | ПКО-2.1. Формирует, продвигает и реализует туристские и экскурсионные услуги, в т. ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учётом индивидуальных и специальных требований | <i>Знать</i> теорию формирования потребностей и межличностного общения <i>Уметь</i> выбирать правильные направления продвижения туристских программ потребителя <i>Владеть</i> навыками отбора потенциально привлекательных локаций с учётом индивидуальных и специальных требований туриста | <i>Тестирование, практические задания, вопросы к зачёту</i> |

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| коммуникативных технологий | туриста. | | |
| | ПКО-2.2. Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации туристской и экскурсионной деятельности. | <i>Знать</i> нормативные документы организаций сферы туризма <i>Уметь</i> составлять технологическую карту туристического маршрута с учётом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок <i>Владеть</i> навыками обеспечения безопасности туристов | |
| | ПКО-2.3. Осуществляет оценку эффективности мероприятий по формированию, продвижению и реализации туристских и экскурсионных услуг | <i>Знать</i> основы экономики и управления, организации труда <i>Уметь</i> осуществлять контроль предоставления туристических услуг <i>Владеть</i> навыками выбора туристических программ для групп или индивидуальных туристов | |

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Трудоёмкость дисциплины

| | |
|--|-----------------------------|
| | очная форма обучения |
| Общая трудоёмкость | 3 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | 108 |
| в том числе | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | |
| - занятия лекционного типа | 16 |
| - занятия семинарского типа | 32 |
| самостоятельная работа | 59 |
| Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы) | 1 |
| Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам) | - |
| Промежуточная аттестация | зачёт |

3.2. Содержание дисциплины

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине | Всего (часы) | В том числе | | | |
|---|--------------|---|---------------------------|-------|---|
| | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
| | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Всего | |
| Тема 1. Информационное обеспечение туризма | 26 | 4 | 8 | 12 | 14 |
| Тема 2. Электронные продажи | 26 | 4 | 8 | 12 | 14 |
| Тема 3. Автоматизация деятельности в сфере туризма | 26 | 4 | 8 | 12 | 14 |
| Тема 4. Информационные технологии в туризме | 29 | 4 | 8 | 12 | 17 |
| Контактная работа в рамках промежуточной аттестации в форме КСР (контроля самостоятельной работы) | 1 | | | | |

| | | | | | |
|---|-----|----|----|----|----|
| Подготовка к промежуточной аттестации (экзаменам) | | | | | |
| Итого | 108 | 16 | 32 | 48 | 59 |

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Информационное обеспечение туризма.

Понятие и классификация. Глобальные дистрибьютерские системы и их разновидности. Знакомство с APC «Сирена-Трэвел». Создание бронирования в APC «Сирена-Трэвел». Бронирование и выпуск авиабилета в APC «Сирена-Трэвел» АВИА+. Что такое маршрут-квитанция электронного билета. Как читать авиабилет. Знакомство с GDS Amadeus. Как входить в GDS Amadeus. Типы тарифов и классов бронирования. Правила применения тарифов. Получение справочной информации в GDS Amadeus. Кодирование и декодирование. Работа с расписанием и наличием мест. Обязательные элементы PNR. Дополнительные элементы PNR. Работа с архивом. Изменение PNR. Работа с маршрутами и тарифами. Расчет стоимости авиаперелета. Оформление билета. Работа с очередями. Статус-коды. Железнодорожное сообщение внутри России и по СНГ. Маршруты. Типы поездов и вагонов, нумерация. Открытие продажи, электронная регистрация. Типы и классы обслуживания. Динамическое ценообразование, тарифы и льготы, дополнительные услуги. Мультимодальные перевозки. Оформление билета, чтение билета, оформление возврата. Международные маршруты РЖД. Типы поездов и вагонов, тарифы и льготы, открытие продажи, оформление и возврат билетов. Внутриевропейское железнодорожное сообщение. Маршруты, основные железные дороги, типы поездов и вагонов. Типы билетов, проездные, резервация. Оформление и возврат в системе Euronet. Как читать билет.

Тема 2. Электронные продажи.

Оформление различных туруслуг с помощью сервисов в сети Интернет. Характеристика Интернет-ресурсов в сфере туризма. Специализированные российские и зарубежные сайты. Анализ потенциала сайтов российских и зарубежных гостиниц. Продвижение туруслуг в сети Интернет. Онлайн-система бронирования «Портбилет». Вход, создание кабинета. Бронирование авиабилетов и железнодорожных билетов. Бронирование билетов на аэроэкспресс, страховок, номеров в отелях, трансферов. Возврат различных услуг.

Тема 3. Автоматизация деятельности в сфере туризма.

Понятие автоматизации в туризме. Автоматизация туроператоров. Автоматизация турагентств. Программный комплекс «Мастер-Тур». Мастер-Агент. Мастер-web. Мастер-Interlook. Программный комплекс «САМО-Софт». Само-тур. Само-турагент. Само-Incoming. Само-hotel. Само-тургид. Андромеда. Программа «1С:Турагентство».

Тема 4. Информационные технологии в туризме.

Digital и IT-технологии в туризме. Туризм будущего. Инновационные продукты Amadeus Nexwave. Amadeus Sherpa, Traveler ID, Feasy.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладной задачи кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: Владение основами туристского районирования и оценки размещения туристских центров в крупных туристских

регионах мира и России. Изучение и прогнозирование спроса с учётом требований потребителей на определенных сегментах рынка. Разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристской организации. Формирование логистических схем в области туризма и оценка их эффективности. Проведение исследований по отдельным разделам тем (этапам, заданиям) в соответствии с утверждёнными методиками.

- компетенций - ОПК-1. «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере»; ОПК-8. «Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности»; ПКО-2. «Способен формировать, продвигать и реализовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием современных информационно-коммуникативных технологий».

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремлённость, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины. Одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и правильное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные словари, справочники и другие материалы, указанные в списке рекомендуемой литературы.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Таких, как «Динамическое ценообразование, тарифы и льготы, дополнительные услуги», «Анализ потенциала сайтов российских и зарубежных гостиниц», «Понятие автоматизации в туризме», «Автоматизация туроператоров», «Автоматизация турагентств». Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объёма знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приёмами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий системы валютного регулирования, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям, материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться записями на практических занятиях.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. А также обращаться к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами, такими как «Введение в международный и деловой туризм», «Правовое регулирование в туристической деятельности», «Экономическая теория».

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачёту.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов в сфере туризма.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Современные технологии управления в туризме» является зачёт.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к зачёту будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к зачёту по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, рекомендуемые в ходе преподавания данной дисциплины. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщённое видение студентом существа того или иного вопроса за счёт:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) подготовки рефератов по отдельным темам, наиболее заинтересовавшие студента;
- в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;

г) углублённого изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников (или учебных пособий) оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к зачёту, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Современные технологии управления в туризме (туризм - 2 курс)», созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=5540>.

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|--|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| | Не зачтено | | зачтено | | | | |
| <u>Знания</u> | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. | Уровень знаний в объёме, превышающем программу подготовки. |
| <u>Умения</u> | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объёме, но некоторые с | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объёме, но некоторые с недочётами. | Продemonстрированы все основные умения, Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочётами, выполнены все задания в полном | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объёме без недочётов |

| | | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|---|---|--|
| | | | | недочётами. | | объёме. | |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочётами. | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочётами. | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочётов. | Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочётов. | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач. |

Шкала оценки при промежуточной аттестации

| Оценка | | Уровень подготовки |
|------------|---------------------|--|
| зачтено | Превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» |
| | Отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» |
| | Очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» |
| | Хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» |
| | Удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| не зачтено | Неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |
| | Плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

Критерии для оценивания результатов тестирования

В процессе проведения тестирования преподаватель внимательно следит за тем, чтобы обучающиеся выполняли задания самостоятельно и не мешали друг другу.

«превосходно» - 96–100% правильных ответов;

«отлично» – 86–95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81–85% правильных ответов;

«хорошо» – 66–80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56–65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46–55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

Критерии для оценивания выполненных практических заданий

Решение практических заданий включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные в задании вопросы.

При выполнении данного задания обучающемуся необходимо использовать теоретический материал изучаемой дисциплины и обосновывать с его помощью свой ответ.

Перед ответом на поставленные в задании вопросы, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив значимые для нахождения решения обстоятельства.

| Оценка | Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой |
|---------------------|---|
| Превосходно | Задание выполнено в полном объёме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает чётко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала |
| Отлично | Задание выполнено в полном объёме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает чётко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала |
| Очень хорошо | Задание выполнено в полном объёме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает чётко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера |
| Хорошо | Задание выполнено в полном объёме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы |
| Удовлетворительно | Задание выполнено не в полном объёме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала |
| Неудовлетворительно | Задание выполнено не в полном объёме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся даёт неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий. |
| Плохо | Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала |

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

5.2.1. Контрольные вопросы, выносимые на зачёт

| Вопросы | Код формируемой компетенции |
|--|-----------------------------|
| 1. Что такое информационное обеспечение туризма? Какова роль информации при принятии управленческих решений в туризме? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 2. Что такое информационная база данных туризма? Каковы основные функции информационного обеспечения туризма? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 3. Что такое информационная система туризма? Дайте характеристику видов обеспечивающих подсистем информационной системы туризма. | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 4. Какова классификация информационных систем туризма? Охарактеризуйте влияние на развитие туризма применяемых информационных систем. | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 5. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме? Какова история создания и развития систем бронирования? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 6. Каковы основные функции GDS? Дайте характеристику глобальной системы бронирования Amadeus. | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 7. Какова роль и значение глобальных систем бронирования для туристских предприятий? Каково использование глобальных систем бронирования в России? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 8. Дайте характеристику APC «Сирена-Трэвел». В чем заключается отличие модуля АВИА+ от основного функционала APC «Сирена-Трэвел»? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 9. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования? Каковы основные проблемы и тенденции развития систем бронирования? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 10. Как осуществляется выбор системы бронирования? Какова эффективность использования систем бронирования в туризме? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 11. По каким категориям классифицируется электронная коммерция? Как оцениваются состояние и перспективы развития интернет-коммерции в | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |

| | |
|--|---------------------|
| российском туризме? | |
| 12. Что представляют собой туристские информационные ресурсы и как они классифицируются? Назовите основные российские туристские ресурсы. | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 13. Как классифицируются представительства туристских фирм России в сети Интернет? Как и в каком виде организуется реклама в Интернете? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 14. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции. Какими технологиями представлен туристский рынок B2B? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 15. В чем заключается специфика туристских торговых площадок? Какими технологиями представлен туристский рынок B2C? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 16. Какие показатели включаются в систему оценки эффективности сайта? Основные направления использования Internet в туризме. | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 17. Какие существуют критерии выбора информационной технологии управления для турфирм? Для чего предназначены информационные технологии управления турфирмами? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 18. Перечислите требования к типовым информационным технологиям управления турфирмами. Каковы преимущества их использования? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 19. Сравните программные комплексы «МАСТЕР-ТУР» и «САМО-Тур». | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |
| 20. Как влияет информационное обеспечение туризма на его конкурентоспособность? Что такое единое информационное пространство туризма? | ОПК-1, ОПК-8, ПКО-2 |

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций

5.2.2.1. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-1

1. Что можно сделать запросом DAC в GDS Amadeus?

1. Закодировать/раскодировать аэропорт
2. Закодировать/раскодировать страну
3. Раскодировать город/аэропорт
4. Закодировать/раскодировать город

2. За что отвечает цифра "6" в запросе SS1Y6?

1. Строка рейса
2. Количество мест

3. Что можно увидеть, с помощью запроса AN?

1. Экран наличия рейсов
2. Экран наличия мест
3. Расписание

5.2.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции

ОПК-8

4. Какое время вылета рейса указывается в маршрут-квитанции?

1. Местное время аэропорта вылета
2. Местное время агентства, где оформлен билет
3. Местное время аэропорта прилета

5. Что значит RT в маршрут-квитанции?

1. Right Turn
2. Room Type
3. Retweet
4. Round Trip

6. Какому классу обслуживания соответствует класс бронирования Y?

1. Классу бизнес
2. Первому классу
3. Экономическому

7. Как называются страницы справочной системы Amadeus?

1. GG
2. HE

5.2.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКО-2

8. Какой элемент PNR не является обязательным?

1. Номер телефона и/или e-mail
2. Имя пассажира
3. Бронирование места
4. Данные о том, кто бронирует
5. Срок оформления билета
6. Информация о паспорте

9. Выберите код SSR, соответствующий бронированию дополнительного места:

1. EXTR
2. SEAT
3. EXIT
4. EXST

10. Выберите команду для сохранения и выхода из PNR:

1. ER
2. IT
3. IG
4. IR
5. ET

5.2.3. Типовые задания для оценки сформированности компетенций

5.2.3.1. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-1

Задание 1.

Тарифы - справочные запросы

Упражнение «Дисплей тарифов для пары городов»

Укажите формат запроса для вызова дисплея тарифов между Мадридом и Парижем только а/к «Air France», действительные для путешествия 10 марта.

Вызовите дисплей тарифов между Токио и Чикаго а/к «Japan Airlines».

5.2.3.2. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-8

Задание 2.

Упражнение «Вызов PNR»

Укажите формат запроса для вызова PNR с номером YT87HO

Укажите формат запроса для вызова PNR на фамилию Smith.

Укажите формат запроса для вызова всех PNR, фамилии в которых начинаются на «K».

5.2.3.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКО-2

Задание 3.

Упражнение «Обязательные элементы PNR»

Создайте следующее бронирование для Mr. Pierre LaCroix

Все перелёты в бизнес-классе.

- Утренний рейс из Парижа (CDG) в Лондон (LHR) 12 января. Возвращение в Париж вечером 15 января. Рейсы а/к «British Airways».
- Внесите контактную информацию Вашего агентства и собственное имя.
- Служебный телефон пассажира (01) 87 45 87 34.
- Домашний телефон пассажира (01) 54 67 12 98.
- Билет будет выпущен 10 января.

Вам позвонила г-жа Rosa Rosario и попросила сделать бронирование для неё самой, её дочери Lisa 3 лет и сына Joe 5 месяцев:

- Перелёт Мадрид - Нью-Йорк 3 марта в классе бронирования J и обратно в том же классе 20 марта, но уже из Майами. Из Нью-Йорка в Майами г-жа Розарио поедет на автомобиле.
- Внесите контактную информацию своего туристического агентства.
- Домашний телефон клиентки в Мадриде 3 5965 23.
- Билеты будут выкуплены за месяц до вылета.

Вам позвонил г. Otto Schulz и попросил сделать для него следующее бронирование:

- Служебный телефон во Франкфурте (номер произвольный).
- 12 декабря, Франкфурт - Ченнай (бывший Мадрас, Индия) через Мускат рейсами а/к «Lufthansa» и «Gulf Air».
- Билет будет выкуплен 5 декабря.

К Вам обратился г. Васильев с просьбой забронировать для своей семьи следующие перелёты:

- Михаил Васильев, Елена Васильева, Леонид Васильев (20 лет), Маша Васильева (6 лет), Дима Васильев (1,5 года)
- Домашний адрес и телефон в С.-Петербурге.
- Мобильный телефон М. Васильева.
- Все перелёты а/к «Lufthansa».
- Внутриконтинентальные перелёты - в экономическом классе, межконтинентальные перелёты - в бизнес-классе.
- СПб - Чикаго, 12 июня.
- Бостон - СПб, 24 июля.
- Из Чикаго до Бостона семья поедет на автомобиле.
- Билеты будут выкуплены за 2 дня до вылета,

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Морозов М.А. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / Морозов М.А., Морозова Н.С. — Москва : КноРус, 2021. — 276 с. — ISBN 978-5-406-07949-2. — URL: <https://book.ru/book/938834> (дата обращения: 06.02.2021). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва : КноРус, 2021. — 101 с. — ISBN 978-5-406-05194-8. — URL: <https://book.ru/book/938043> (дата обращения: 06.02.2021). — Текст: электронный.

Шитов В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учебное пособие / Шитов В.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 385 с. — ISBN 978-5-406-05755-1. — URL: <https://book.ru/book/938030> (дата обращения: 06.02.2021). — Текст: электронный.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины)

Сведения о лицензионном обеспечении:

| Аудитория | Оборудование/ПО | Документ |
|-----------------------------------|---|--|
| 103 | Рабочая станция AMD FX-6100, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720/ Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 5 шт. | Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA190 00261-80403-57839-AA389 00261-80403-57839-AA131 00261-80403-57839-AA623 00261-80403-57839-AA801 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA738 00216-57600- 47723-AA240 00216-576000-47723-AA518 00216-576000-47723-AA366 00216-576000-47723-AA086 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu |
| | Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3-4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705-2GbDVD RW / Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт. | Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 0326-10860-24031-AA693 Microsoft Office 2016: 00340-93324-12686-AA829 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu |
| | Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 1 шт. | Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 0178-50437-49151-AA242 Microsoft office 2013: 00216-576000-47723-AA662 <u>Свободно распространяемое ПО:</u> GIMP 2, Adobe Flash Player, Inkscape, Adobe Acrobat Reader DC, Opera, DjVu |
| 107 (портативное оборудование) | Ноутбук Lenovo 15.6" B590G / Windows8.1 PRO, Microsoft office 2013 – 3 шт. | Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, Акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows8.1 PRO: 00178-50437-49151-AA944 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 00178-50437-49151-AA825 00178-50437-49151-AA293 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA877 00216-57600-47723-AA856 00216-57600-47723-AA634 |
| 207 (аудитория для самостоятельной подготовки) | Windows Vista Business – 6 шт. | Товарная накладная №36 от 29.01.2009, акт №36 от 29 января 2009 Windows Vista Business (1 лицензия на 6 компьютеров): 89576-236-0200005-71680 Консультант+ (некоммерческая интернет-версия) <u>Свободно распространяемое ПО:</u> Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Chrome, Firefox, DjVu |
| 303 | Рабочая станция Intel Core i5-3570K, клавиатура - Oklich320M, мышь - A4Tech OP-720 3D/ Windows8.1 PRO, Microsoft Office 2013 – 3 шт. | Товарная накладная КМСП-42381 от 18.11.2013, акт приема-передачи прав № КМСП-42590 от 18.11.2013 Windows 8.1 PRO: 00261-80403-57839-AA873 00261-80403-57839-AA208 00261-80403-57839-AA646 Microsoft office 2013: 00216-57600-47723-AA738 00216-57600-47723-AA240 00216-57600-47723-AA831 |
| | Рабочая станция DELL Vostro 3900 MTi3- 4170 3.7GHz 4Gb 500GbGF705- 2GbDVDRW/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт. | Товарная накладная 0479 от 24.08.2016 Windows 10 домашняя: 003273035957005-AAOEM Microsoft office 2016: 00340-80000-00000-AA71 |
| 320 | Ноутбук DELL Inspiron/ Windows 10 домашняя, Microsoft Office 2016 – 1 шт. | Товарная накладная 0400,1 от 12.07.2016 Windows 10 домашняя: 00327-43218-13268-AAOEM Microsoft office 2016: 00340-933324-12686-AA80 |

Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <http://spst-journal.org>
<https://elibrary.ru/titles.asp>
2. Сервис PLUS // Режим доступа: <http://www.service.plus/jour> <https://elibrary.ru/titles.asp>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённые оборудованием и техническими средствами обучения: проектор, экран, ноутбук.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата) профиль «Международный и деловой туризм».

Автор (ы) менеджер туристической компании «КДО Авиа-тур» Я.В. Ионова-Дедок
к.и.н., доцент кафедры зарубежного регионоведения и локальной истории В.Н. Беляева

Рецензент: президент Ассоциации «Нижегородская туристская лига» Е.В. Портнова

Заведующий кафедрой зарубежного регионоведения и локальной истории А.А.
Корнилов

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института международных отношений и мировой истории ННГУ им. Н. И. Лобачевского