

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ**

43.03.02 Туризм

Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Шарабарина С.Г., к.ис.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, используемых в туристской индустрии.

Задачи дисциплины: -изучение и закрепление теоретических основ современных видов электронного бронирования;

-формирование основных навыков обработки информации и работы в системах бронирования в области сервиса и туризма;

-приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции: способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием информационно-коммуникативных технологий (ПК-6).

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК-6.1. Разрабатывает и применяет технологии обслуживания туристов в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

ПК-6.2 Организует продажу отдельных туристских услуг.

ПК-6.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских услуг.

Знать: современные глобальные системы бронирования и резервирования; российские системы бронирования туруслуг; способы бронирования туруслуг; функциональное назначение систем бронирования.

Уметь: разрабатывать турпродукт с применением информационных технологий во взаимодействии с поставщиками услуг; работать в системах поиска и бронирования туров, а также отдельных услуг; проводить сравнительный анализ систем бронирования туруслуг.

Владеть: навыками использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма; способностью к разработке турпродукта с применением технологий бронирования; навыками работы в системах онлайн бронирования для формирования конкурентных преимуществ туристской фирмы.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Изучается в 5 семестре. Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (обязательные дисциплины). Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами: Основы туризма, Организация туристской деятельности, Технологии туристской деятельности. Данная

дисциплина необходима для успешного освоения таких дисциплин как: Проектирование туров внутреннего туризма, Турагентские услуги и онлайн продажи.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		4	
Общая трудоемкость в часах		144	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции		16	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		73.65	
Форма промежуточной аттестации		экзамен	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции		16	
Практические занятия		16	
Лабораторные занятий			
Консультации		2.35	
Зачет/зачеты			
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего		34.35	

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Бронирование как основной технологический процесс реализации туристского продукта.					
1.1	Технология бронирования и продажи туристского продукта		1	2		5
1.2	Особенности бронирования турпродукта на сайте туроператора		1	2		5

1.3	Бронирование туристских услуг в системе Anywayanyday (anywayanyday.com)		1	1		10
2.	Технологии бронирования услуг размещения туроператором.					
2.1	Виды бронирований услуг размещения туроператором		1	1		10
2.2	Особенности договоров между туроператором и предприятием размещения		2	2		7.65
	Экзамен					36
	Итого:	4/144	6	8		73.65

5.2. Содержание:

1. Бронирование как основной технологический процесс реализации туристского продукта.

1.1. Технология бронирования и продажи туристского продукта.

Важным этапом реализации туристского продукта является бронирование и продажа туристского продукта туроператором по заявке турагента. Конкретные условия бронирования, в том числе сроки подтверждения заявок, документооборот и т.п., определяется каждым туроператором самостоятельно. Эти условия являются внутренними стандартами туроператора и прописываются в типовых договорах с турагентствами.

1.2. Особенности бронирования турпродукта на сайте туроператора.

Бронирование является основным технологическим процессом при организации продажи туристского продукта. Главная цель организации процесса бронирования – обеспечение исполнения услуг в составе туристского продукта туристам, которые приобрели данный туристских продукт, в строгом соответствии с условиями договора о реализации турпродукта.

1.3. Бронирование туристских услуг в системе Anywayanyday (anywayanyday.com).

Бронирование через систему Anywayanyday — крупнейший в России онлайн-сервис по покупке авиабилетов и бронированию отелей, имеющий представительства в США, Швейцарии, России и Украине.

2. Технологии бронирования услуг размещения туроператором.

2.1. Виды бронирований услуг размещения туроператором

Виды бронирований: по заявке, свободная продажа, безвозвратное квотирование, возвратное квотирование.

2.2. Особенности договоров между туроператором и предприятием размещения

Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами. Договоры с турфирмами гостиницы заключают трех видов: агентские, комиссионные и корпоративные.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению	Форма контроля
-------	--------------------------	---------	------	---	----------------

				задания	
1.	Бронирование как основной технологический процесс реализации туристского продукта.	Подготовить презентации по теме: виды бронирований турпродукта.	20	Изучить материалы лекции и подготовить презентации.	Презентации
2.	Технологии бронирования услуг размещения туроператором.	Подготовить презентации по теме: договорные отношения между турфирмой и гостиничным предприятием.	17.65	Изучить материалы лекции и подготовить презентации.	Презентации

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Бронирование как основной технологический процесс реализации туристского продукта.

- 1.Подготовиться к контрольной работе по теме : особенности бронирования туристского продукта.
- 2.Выполните задание по подбору туров на сайте <https://corp.anywayanyday.com>. Критерии поиска определяются темами занятий по видам туризма.
3. Поясните достоинства и недостатки систем электронного бронирования туруслуг.

2. Технологии бронирования услуг размещения туроператором.

1. Подготовиться к контрольной работе по теме: Особенности договорных отношений между туроператором и гостиничным предприятием.
2. Выполнить презентации на тему: Способы бронирования услуг размещения туроператором на примере одного направления.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-267-4.
2. Гурьянова, Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов : учебное пособие / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, Л.А. Родигин ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2010. - 136 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0464-2.
3. Шарабарина, Софья Геннадьевна. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие для СПО / Шарабарина Софья Геннадьевна. - Кострома : КГУ, 2016. - 12 с. - б.ц.
4. Бочарников, Владимир Николаевич. Информационные технологии в туризме : [учеб. пособие] : рекомендовано РАО / Бочарников, Владимир Николаевич, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный ин-т. -

М. : Флинта : МПСИ, 2008. - 360 с. - (Социально-культурный сервис и туризм / 25 [гл. ред. Д. И. Фельдштейн]). - ISBN 978-5-9765-0251-2. - ISBN 978-5-9770-0247- 9 : 309.00.

5. Морозов Михаил Анатольевич. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано УМО / Морозов Михаил Анатольевич, Н. С. Морозова. - 7-е изд., стер. - М. : Академия, 2009. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 236. - ISBN 978-5-7695-6631-8 : 309.00.

б) дополнительная:

1. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учеб. пособие / Е.Л. Федотова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 367 с. — <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=944899>.

2. Шитов, Виктор Николаевич. Информационные технологии в туристской индустрии : [учеб. пособие студ. вузов] / В. Н. Шитов. - М. : КНОРУС, 2016. - 383, [2] с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 385. - ISBN 978-5-406-03734-8 : 448.50. Перед загл. и на обл.: ФГОС 3+.

3. Алексеев, Владимир Ильич. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте : учеб. пособие для вузов / Алексеев, Владимир Ильич. - СПб. : Д.А.Р.К., 2008. - 224 с. - (Новое в сфере туризма и предпринимательства). - ЕН, ОПД. - ГСЭ. - ISBN 978-5-98004-021-5 : 238.00.

4. Морозов Михаил Анатольевич. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : Учебник для вузов / Морозов Михаил Анатольевич, Морозова Наталья Степановна. - 3-е изд, стер. - Москва : Академия, 2005. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование). - УМО спец. 230500 - Социально-культурный сервис и туризм. - ГСЭ. - ISBN 5-7695-2399-9 : 139.00.

5. Морозов Михаил Анатольевич. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : Учебник для вузов / Морозов Михаил Анатольевич, Морозова Наталья Степановна. - Москва : Академия, 2002. - 240 с. - (Высш. образование). - УМО; 230500 "Социально-культурный сервис и туризм". - ГСЭ. - ISBN 5-7695- 0998-8 : 139.00.

6. Морозов, Михаил Анатольевич. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник для вузов, спец. 100103 "Социально-культ. сервис и туризм" / Морозов Михаил Анатольевич, Н. С. Морозова. - 6-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2008. - 240с. - (Высш. проф. образование). - УМО спец. 100103 - Социально-культурный сервис и туризм. - ЕН, ОПД. - ISBN 978-5-7695- 4877-2 : 124.74; 280.00.

7. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студ. вузов, по спец. 10103 "Соц.-культ. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Джон Р. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - УМЦ спец. 10103- Соц.-культ. сервис и туризм, 10102 - Туризм. - ГСЭ. - ISBN 0-13- 119101-2; 978-5-238-01392-3 : 499.95.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма– Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

2. Ростуризм. [Электронный ресурс]//Ростуризм– Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/>

3. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>

4. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма– Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>

5. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

6. "Страна.ру" – путеводитель по России. [Электронный ресурс]// "Страна.ру" - путеводитель по России– Режим доступа: <http://strana.ru/>

7. Информационные технологии обслуживания туристов: учебное пособие. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258197>.

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань».
2. ЭБС «Университетская библиотека online».
3. ЭБС «Znaniium».

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Программа обеспечена учебной, учебно-методической литературой.

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;
- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;
- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий
- электронная библиотека курса.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В1», ауд. №20(занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); ауд. № 48	24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт; 10 шт. ПК	Лицензионное обеспечение не используется