

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 15.09.2022 16:45:43  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

 Л.П. Богданова

« 15.09.2022 » 2019г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**Программное обеспечение и автоматизация деятельности  
предприятий туризма**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 2 курса очной формы обучения

Составители: Е.И. Гурьянова

д.г.н., доцент Л.П. Богданова



Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Цели и задачи дисциплины**

В условиях становления современных рыночных отношений, когда точная и своевременно полученная информация является основным средством для нормальной работы организаций в сфере туризма, использование информационных технологий позволяет работать с информационным потоком, не только отслеживая требуемую информацию, но и используя полученную информацию в системах поддержки принятия решений, моделирования и прогнозирования.

**Целью курса** является формирование системы знаний о современных информационных технологиях, используемых в области туризма, и перспективах их развития; выработка у обучающихся устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в туризме. Знание современных компьютерных технологий и наличие устойчивых навыков их использования являются неотъемлемым признаком высококлассного специалиста.

**Задачами дисциплины** являются:

- формирование системы знаний о современных информационных технологиях, используемых в области туризма, и перспективах их развития;
- выработка у обучающихся устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в туризме.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Учебная дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма» входит в число обязательных дисциплин учебного плана. Основывается на знаниях, полученных в ходе освоения таких дисциплин, как «Информатика», «Основы туризма». Содержательно она закладывает знания для дальнейшего изучения курса «Менеджмент в туризме» обязательной части учебного плана и «Технологии продаж» вариативной части учебного плана. Знания и навыки, полученные при изучении курса, необходимы для успешного прохождения производственных практик и подготовки ВКР.

**Уровень начальной подготовки** обучающегося для успешного освоения дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма»:

- *Иметь представление* о работе с современными компьютерными средствами.
- *Знать* основное программное обеспечение, установленное на современных ПК.
- *Уметь* пользоваться возможностями сети «Интернет».

**3. Объем дисциплины:** 5 зачетных единиц, 180 академических часов, в том числе: **контактная аудиторная работа:** лекции 16 часов, практические занятия 32 часов; КСР: 10 часов; **самостоятельная работа:** 95 часа, контроль 27 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-1.</b> 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. ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
<b>ОПК-8</b> Способен понимать принципы	ОПК-8.1 Использует знания информационно-коммуникационных технологий для решения

работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	стандартных задач в области туристских исследований ОПК-8.2 Выбирает способы обработки данных и программные средства для решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности
--	--

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения – экзамен.**

**6. Язык преподавания русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**1. Для студентов очной формы обучения**

Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические работы	
<b>1. Введение</b>	1	1		
Значение информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма. Понятие ИТ и их основные компоненты. Основные причины использования ИТ в сфере туризма. ИТ в сфере туризма. Автоматизация офиса туристского предприятия.				
<b>2. Ресурсы «Интернет» в туристской деятельности.</b>	15	2	3	10
2.1. Виды туристской информации размещенной в сети «Интернет». Понятие сайта. Структура, содержание и дизайн сайта.				
2.2. Классификация туристских сайтов по возможностям и уровню представления в сети. Сайты общего назначения. Специализированные сайты и порталы. Порталы для профессионалов турбизнеса. Сайты туроператоров. Сайты туристских агентств. Основные особенности сайтов. Достоинства и недостатки				
2.3. Сравнительная характеристика сайтов ТО и ТА по предложенному плану.				
<b>3. Системы бронирования и резервации в сфере туризма.</b>	16	2	3	11
3.1 Компьютерные системы бронирования (КСБ). История появления, значение и место в современной сфере туризма.				

3.2. Мировые глобальные КСБ: GALILEO, AMADEUS, WORLDSPAN, SABRE. Значение, основные особенности при нахождении информации и бронирования в каждой системе.				
3.3. Российские КСБ: «Сирена» (бронирование авиабилетов), «Алеан», системы бронирования на сайтах ТО. Их отличительные особенности. Алгоритм работы с системами бронирования.				
<b>4. Программы поиска и их значение в туристской отрасли</b>	16	2	3	11
4.1. Основные программы поиска туров, используемые в Российском туризме. EXAT, TURY.RU, TOURINDEX, RUSPO, BRONI.RU. Значение, критерии выбоа оптимальной системы поиска для конкретного предприятия туристкой сферы. Достоинства и недостатки.				
4.2. Сравнительная характеристика основных систем поиска туров по предложенным критериям.				
<b>5. Программные средства, автоматизирующие деятельность турфирм</b>	15	2	3	10
5.1. Основные программные продукты, используемые на предприятиях сферы туризма в РФ.				
5.2. Программные продукты компании «САМО-СОФТ». «САМО-ТУР» - программа автоматизации офиса туроператора.				
5.3. «САМО-ТурАгент» - программа автоматизации работы офиса туристического агенства. САМО-Incoming – программный комплекс для принимающей фирмы				
5.4 Программные продукты компании «Мегатек» : Мастер – Тур, Мастер – Web. Знакомство с программами (Демо версии). Основные особенности программ. Формирование умений и навыков при работе с ними.				
<b>6.Загранпаспорт. Визовые и таможенные формальности .</b>	14	1	3	10
6.1. Загранпаспорт. Виды з\п. Сроки действия з\п для въезда за пределы РФ. Страны с безвизовым и визовым въездом. «Шенген», перечень стран. Особенности. Категории и виды виз. Сроки подачи документов на визу. Перечень документов для оформления виз. Работа с отказами консульств.				
6.2. Таможенные формальности Нормативные документы. Основные таможенные правила				
<b>7. Страхование в туризме.</b> Общие положения. Виды страхования (медицинское страхование, страхование от невыезда, страхование гражданской ответственности и др.) Страховой случай. Виды страховых случаев в туризме. Международный страховой полис. Основные страховые компании. Франшиза. Страховые тарифы.	3	1	2	
<b>8. Основные направления туров.</b>	45	3	9	33

8.1. Классификация туров. Экскурсионные туры (автобусные, комбинированные, авиатуры), туры пляжного отдыха (основные курорты круглогодичного и сезонного пляжного отдыха), Туры активного и экстремального отдыха (горные лыжи, дайвинг, серфинг, экстрим туризм). Детский и молодежный отдых. Лечебные и оздоровительные туры. Паломнические туры. Шоп-туры. Бизнес туры. Морские и речные круизы. Экскурсионные туры по России				
8.2 Основные направления. Специфика продаж туров для различных возрастных групп (семейный отдых, отдых с детьми, молодежный отдых, туры для пенсионеров)				
<b>9. Продвижение и реализация турпродукта в туристском агентстве.</b>	14	1	3	10
<b>9.1.</b> Реклама. Наиболее предпочтительные виды рекламных компаний (использование теле- и радио-эфира, реклама в печатных изданиях, листовки, наружная реклама, растяжки, баннеры). Значение. Актуальность. Эффективность.				
<b>9.2</b> Продажа туров в офисе турагентства. Правила телефонных продаж. Особенности личных продаж (правило «три+два», правило трех «да»). Оформление договора с туристом. Формирование пакета документов. Порядок работы с претензиями туристов. Способы разрешения конфликтных ситуаций.				
<b>10. Принципы сотрудничества «туроператор – турагент».</b>	14	1	3	10
<b>10.1</b> Проблема выбора туроператора. Заключение договоров.				
<b>10.2</b> Работа в он-лайн режиме (поиск, бронирование, подтверждение, контроль за заказом, оформление документов по забронированному туру).				
<b>10.3</b> Система поощрений для турагентств. (повышенная комиссия, бонусы). Обучающие программы (семинары, тренинги, ознакомительные туры для менеджеров турагентств, он-лайн эфиры).				
<b>КСР</b>	10			
<b>Контроль</b>	27			
<b>ИТОГО</b>	180	16	32	95

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
<b>Тема 1.</b> Значение информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма	Лекции 1 час.	Активное слушание, традиционная лекция
<b>Тема 2. Ресурсы «Интернет» в туристской деятельности.</b>	Лекции 2 часа.	Активное слушание, традиционная лекция
	Практическая работа – 3 часа	Групповое решение творческих задач

<b>Тема 3. Системы бронирования и резервации в сфере туризма.</b>	Лекции 2 часа.  Практическая работа – 3 часа	Активное слушание Лекция-визуализация  тренинг
<b>Тема 4. Программы поиска и их значение в туристской отрасли</b>	Лекции 2 часа.  Практическая работа – 3 часа	Традиционная лекция,  тренинг
<b>Тема 5. Программные средства, автоматизирующие деятельность турфирм</b>	Лекции 2 часа.  Практическая работа – 3 часа	Проблемная лекция Лекция-визуализация  тренинг
<b>Тема 6. Загранпаспорт. Визовые и таможенные формальности .</b>	Лекции 1 час.  Практическая работа- 3 часа	Традиционная лекция, метод case-study  Деловая игра
<b>Тема 7. Страхование в туризме</b>	Лекции 1 час.  Практическая работа-2часа	Лекция-визуализация Проблемная лекция  Групповое решение творческих задач
<b>Тема 8. Основные направления туров.</b>	Лекции 3 часа  Практическая работа-9часов	Активное слушание Лекция-визуализация Групповое решение творческих задач
<b>Тема 9. Продвижение и реализация турпродукта в туристском агентстве.</b>	Лекции 1 час  Практическая работа – 3 часа	Активное слушание, традиционная лекция Групповое решение творческих задач
<b>Тема 10. Принципы сотрудничества «туроператор – турагент».</b>	Лекции 1 час  Практическая работа – 3 часа	Проблемная лекция Лекция-визуализация  Групповое решение творческих задач

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

**1. Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере**

##### **1.1. Примерный перечень заданий с критериями оценивания**

Индикатор компетенции, в формировании которого участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p><b>ОПК-1.1</b>  Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.</p>	<p>Подготовка и представление макета сайта ТА</p>	<p>-Сайт соответствует заданной структуре – 2 балла  -Структура сайта частично не полная – 1 балл  -Сайт не соответствует заданной теме – 0 баллов  Используются ли ресурсы сети интернет по теме исследования – 2 балла  Наполнение сайта опирается на актуальную или устаревшую информацию– 1 балл  Отражение на сайте ключевых аспектов – 2 балла;  Фрагментарное отражение ключевых аспектов темы – 1 балл;  Полное соответствие содержания теме и структуре сайта ТА – 2 балла;  Частичное соответствие содержания теме и структуре сайта ТА – 1 балла;</p>
	<p>Самостоятельная работа № 1  Составление таблиц:</p> <p>1.Характеристика сайтов для профессионалов турбизнеса по заданному плану</p> <p>2. Сравнительная характеристика сайтов ТО и ТА по плану.</p> <p>ПЛАН ХАРАКТЕРИСТИКИ САЙТА.</p> <p>1. Структура</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Особенности главной страницы</li> <li>• «ширина» и «глубина» сайта</li> </ul> <p>2. Содержание</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность</li> <li>• объем предоставленной информации</li> <li>• доступность</li> </ul> <p>3.Дизайн</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные цвета сайта</li> <li>• логотип</li> <li>• графика</li> </ul> <p>4. Наличие системы поиска и он-лайн бронирования туров</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• информативность (детальность системы поиска, кол-во параметров)</li> <li>• Скорость загрузки</li> <li>• Удобство навигации</li> </ul>	<p><b>«неудовлетворительно»</b>  Фрагментарное применение навыков получения и анализа информации по заданной теме  Отсутствие умений совершенствовать интеллектуальный потенциал.</p> <p><b>«удовлетворительно»</b>  В целом успешное, но не систематическое применение умений получения и анализа информации по теме. Неумение выделить главное.</p> <p><b>«хорошо»</b>  В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков получения и анализа информации по теме.</p> <p><b>«отлично»</b>  Успешное и систематическое применение навыков получения и анализа и применение информации по теме.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Технические возможности (онлайн бронирование из системы поиска)</li> </ul> <p>5. Индивидуальность сайта.</p>	
<p><b>ОПК-1.2.</b> Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма</p>	<p><b>Практическая работа № 2</b> <b>Подбор тура с использованием поисковых систем</b> 1 ВАРИАНТ. Использую систему поиска туров SLETAT.RU : В ответе указать название отеля и общую стоимость</p> <p>1.Найдите стоимость тура в Турцию с 5.06 на 15д/14н при размещении 2 взр. + 2 реб. (10 и 11 лет), питание все включено, отель 5* в регионе Белек (написать название отеля и стоимость в у.е.)</p> <p>2. Стоимость тура в Испанию с 29.06 на 2-х на 8д/7н, питание полупансион, отель 3* г.Салоу (Коста Доурада) (написать название отеля и стоимость в у.е.)</p>	<p><b>«неудовлетворительно»</b> Фрагментарное применение навыков получения и анализа информации по заданной теме Отсутствие умений совершенствовать интеллектуальный потенциал.</p> <p><b>«удовлетворительно»</b> В целом успешное, но не систематическое применение умений получения и анализа информации по теме. Неумение выделить главное.</p> <p><b>«хорошо»</b> В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков получения и анализа информации по теме.</p> <p><b>«отлично»</b> Успешное и систематическое применение навыков получения и анализа и применение информации по теме</p>
	<p><b>Практическая работа № 1</b> <b>Разработка индивидуального тура с использованием современных ИТ</b></p> <p>. Даты: с 1.07 по 10.07.17 Маршрут: Прага 5 ночей, Вена 4 ночи Перелет: Москва-Вена-Москва Жд переезд: Вена-Прага-Вена Состав: 2 взрослых. Отели: 3* в центре города.</p> <p>Пользоваться системой PAC WORLD, vand.ru , <a href="http://czech-transport.com/index.php?menu_id=papertickets&amp;lang=en">http://czech-transport.com/index.php?menu_id=papertickets&amp;lang=en</a> для поиска стоимости жд билетов.</p>	<p><b>«неудовлетворительно»</b> Фрагментарное применение навыков получения и анализа информации по заданной теме Отсутствие умений совершенствовать интеллектуальный потенциал.</p> <p><b>«удовлетворительно»</b> В целом успешное, но не систематическое применение умений получения и анализа информации по теме. Неумение выделить главное.</p> <p><b>«хорошо»</b> В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков получения и анализа информации по теме.</p> <p><b>«отлично»</b> Успешное и систематическое применение навыков получения и анализа и применение информации по теме.</p>

**2. Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

**2.1 Примерный перечень заданий с критериями оценивания**

<p align="center"><b>Индикатор компетенции, в формировании которого участвует дисциплина дисциплина</b></p>	<p align="center"><b>Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)</b></p>	<p align="center"><b>Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания</b></p>
<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы</p>	<p>Самостоятельная работа № 1 Методы продвижения туров для заданной целевой аудитории.</p>	<p><b>«неудовлетворительно»</b> Фрагментарное применение навыков получения и анализа информации по заданной теме Отсутствие умений совершенствовать интеллектуальный потенциал.</p> <p><b>«удовлетворительно»</b> В целом успешное, но не систематическое применение умений получения и анализа информации по теме. Неумение выделить главное.</p> <p><b>«хорошо»</b> В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков получения и анализа информации по теме.</p> <p><b>«отлично»</b> Успешное и систематическое применение навыков получения и анализа и применение информации по теме.</p>
<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>	<p>Тренинг по теме: Выявление потребностей туристов и их удовлетворение на этапе продаж в ТА</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</li> <li>• Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</li> <li>• Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</li> <li>• Допущены фактические и логические ошибки,</li> </ul>

		<p>свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность – 2 балла</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности – 1 балл</li> <li>• Не прослеживается логика – 0 баллов</li> </ul>
<p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>	<p>Тренинг по теме: Выявление потребностей туристов и их удовлетворение на этапе продаж в ГА</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</li> <li>• Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</li> <li>• Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</li> <li>• Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность – 2 балла</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности – 1 балл</li> <li>• Не прослеживается логика – 0 баллов</li> </ul>

**3. Оценочные материалы для проверки сформированности компетенции**  
**ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных**  
*информационных технологий и использовать их для решения задач*  
*профессиональной деятельности*

**3.1. Примерный перечень заданий с критериями оценивания**

Индикатор компетенции, в формировании которого участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков (2-3 примера)	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
ОПК-8.1 Использует знания информационно-коммуникационных технологий для решения стандартных задач в области туристских исследований	<p>Задание 1. Выбор компании туроператора для заказа тура в</p> <p>а) Турцию;  б) Грецию;  г) Таиланд</p> <p>Задание 2. Выбор программных продуктов для бронирования тура – в странах Европы, в странах Азии</p>	<p><b>«неудовлетворительно»</b>  Фрагментарное применение навыков получения и анализа информации по заданной теме  Отсутствие умений совершенствовать интеллектуальный потенциал.</p> <p><b>«удовлетворительно»</b>  В целом успешное, но не систематическое применение умений получения и анализа информации по теме. Неумение выделить главное.</p> <p><b>«хорошо»</b>  В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками применение навыков получения и анализа информации по теме.</p> <p><b>«отлично»</b>  Успешное и систематическое применение навыков получения и анализа и применение информации по теме.</p>
ОПК-8.2 Выбирает способы обработки данных и программные средства для решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности	<p>Тренинг по теме:</p> <p>Мировые глобальные КСБ: GALILEO, AMADEUS, WORLDSPAN, SABRE и возможности их использования</p> <p>Тренинг по теме:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</li> <li>• Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</li> <li>• Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</li> </ul>

	<p>Отечественные системы бронирования и их сравнительная оценка</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность – 2 балла</li> <li>• Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности – 1 балл</li> <li>• Не прослеживается логика – 0 баллов</li> </ul>
--	---	---

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **1. Рекомендуемая литература**

#### **а) Основная литература**

1. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. — (Высшее образование)./ Режим доступа - <http://znanium.com/go.php?id=545268>
2. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие [Электронный ресурс] - Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 400 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=352647>
3. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии : Учебное пособие [Электронный ресурс] / - Москва : Альфа-М : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=215588>

#### **б) Дополнительная литература**

1. Черников Б. В. Информационные технологии управления: Учебник / Б.В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с. ЭБС «ИНФРА-М» <http://www.znanium.com>

2. Исаев Г. Н. Информационные технологии. Учебное пособие - М.: Омега-Л, 2012. ЭБС «Университетская библиотека online»  
<http://www.biblioclub.ru/>
3. Ананьева Т.Н. Информационное обеспечение туризма. Креативное управление [Электронный ресурс]: монография / Т.Н. Ананьева, Н.Г. Новикова, Г.Н. Исаев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Русайнс, 2015. — 163 с. — 978-5-4365-0319-6. — Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/48892.html>
4. Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

## 2. Программное обеспечение

### а) Лицензионное программное обеспечение

ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014  
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.

MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14

Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

САМО-ТурАгент (автоматизация турагентств)

### б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe Reader XI – бесплатно

Bilko 3.4 – бесплатно

Google Chrome – бесплатно

Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно

Notepad++ - бесплатно

OpenOffice – бесплатно

QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно

WinDjView 2.1 – бесплатно

## 2. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

#### **4. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

- <http://www.tury.ru/>
- <http://www.exat.ru/>
- <http://www.allspo.ru/>
- <http://www.tourindex.ru/>
- <http://www.ruspo.ru/>
- <http://www.worldspan.ru/>
- <http://www.amadeus.ru/>
- [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru),
- [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru),
- [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru) ,
- [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru)

#### **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма»**

##### **Задания для самостоятельной работы по темам изучаемого курса**

<b>Тема, вид занятия</b>	<b>Наименование темы, занятия</b>
<b>Тема 2.2</b>	2.2 Классификация туристских сайтов по возможностям и уровню представления в сети
<b>Тема 2.3.</b>	2.3 Сравнительная характеристика сайтов ТО и ТА по предложенному плану.
<b>Тема 3.2</b>	Мировые глобальные КСБ: GALILEO, AMADEUS, WORLDSPAN, SABRE.

Тема 3.3	Российские КСБ: «Сирена» (бронирование авиабилетов), «Алеан», системы бронирования на сайтах ТО
Тема 4.1.	4.1 Основные программы поиска туров, используемые в Российском туризме. EXAT, TURY.RU, TOURINDEX, RUSPO, BRONL.RU
Тема 4.2	Сравнительная характеристика основных систем поиска туров по предложенным критериям
Тема 5.3	«САМО-ТУР» - программа автоматизации офиса туроператора.
Тема 5.3	SAMO-Incoming – программный комплекс для принимающей фирмы
Тема 5.4.	Мастер – Тур. Программа автоматизации туроператорского офиса
Тема 5.5	Мастер – Web. Программа автоматизации турагентства
Тема 8.1	Классификация туров.
Тема 10.2	Работа в он-лайн режиме (поиск, бронирование, подтверждение, контроль за заказом, оформление документов по забронированному туру).

**Вопросы для подготовки к экзамену по курсу «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма»**

1. Значение ИТ в сфере туризма.
2. Что понимаю под средствами новых ИТ в туризме.
3. Значение сети «Интернет» в туристской отрасли.
4. Классификация сайтов в сфере туризма. Примеры для каждой группы. Отличительные особенности сайтов турагенств. Отличительные особенности сайтов туроператоров.
5. Мировые глобальные системы бронирования. Значение, использование, отличительные особенности.
6. Назовите российские разработки КСБ. Значение, использование, отличительные особенности
7. Значение поисковых систем на предприятиях туристской индустрии
8. Положительные и отрицательные стороны использования поисковых систем для подбора тура.
9. Перечислите основные программные средства автоматизации офиса «САМО софт» и МЕГАТЕК.



10. Основные особенности и возможности программного комплекса «Мастер – тур».

11. Структура и функции программы SAMO-Incoming

12. Структура туристской отрасли и формирование туристского продукта.

Место и роль турагенств в индустрии туризма

13. Загранпаспорт. Виды з/п. Сроки действия з\п для въезда за пределы РФ. Страны с безвизовым и визовым въездом. «Шенген». Перечень стран зоны «шенгена».

14. Основные таможенные правила

15. Виды страхования (медицинское страхование, страхование от невыезда, страхование гражданской ответственности и др.) Страховой случай. Виды страховых случаев в туризме

16. Международный страховой полис. Основные страховые компании. Франшиза. Страховые тарифы.

17. Виды транспортных средств в туризме. (авиаперевозки, ж/д, автомобильный транспорт, морские и речные суда, пассажирские паромы).

18. Регулярные и чартерные перевозки. Особенности чартерных перевозок. Виды авиабилетов: (самокопирующийся, электронный).

19. Особенности работы с иллюстрированными и ценовыми каталогами. Виды каталогов. Структура составления каталогов. Особенности работы с различными видами каталогов.

20. Классификация туров. Экскурсионные туры (автобусные, комбинированные, авиатуры), туры пляжного отдыха (основные курорты круглогодичного и сезонного пляжного отдыха).

21. Туры активного и экстремального отдыха (горные лыжи, дайвинг, серфинг, экстрим туризм). Детский и молодежный отдых. Лечебные и оздоровительные туры. Паломнические туры. Шоп-туры. Бизнес туры. Морские и речные круизы.

22. Экскурсионные туры по России. Основные направления Специфика продаж туров для различных возрастных групп (семейный отдых, отдых с детьми, молодежный отдых, туры для пенсионеров.)

23. Продвижение и реализация турпродукта в туристском агентстве. Реклама. Наиболее предпочтительные виды рекламных компаний (использование теле- и радио- эфира, реклама в печатных изданиях, листовки, наружная реклама, растяжки, баннеры).

24. Продажа туров в офисе турагентства. Правила телефонных продаж. Особенности личных продаж (правило «три+два», правило трех «да»). Оформление договора с туристом. Формирование пакета документов.

25. Принципы сотрудничества «туроператор – турагент». Проблема выбора туроператора. Заключение договоров. Работа в он-лайн режиме (поиск, бронирование, подтверждение, контроль за заказом, оформление документов по забронированному туру).

26. Система поощрений для турагенств. (повышенная комиссия, бонусы). Обучающие программы. (семинары, тренинги, ознакомительные туры для менеджеров турагенств, он-лайн эфиры

## **Темы рефератов:**

1. Туры пляжного отдыха (основные курорты круглогодичного и сезонного пляжного отдыха).
2. Экскурсионные туры (автобусные, комбинированные, авиатуры).
3. Туры активного и экстремального отдыха (горные лыжи, дайвинг, серфинг, экстрим туризм).
4. Детский и молодежный отдых.
5. Лечебные и оздоровительные туры.
6. Паломнические туры.
7. Шоп-туры.
8. Морские и речные круизы.
9. Экскурсионные туры по России.

## **ПРИМЕРНЫЙ СПИСОК ТЕМ ДЛЯ КУРСОВЫХ РАБОТ**

1. Лечебно-оздоровительные туры по России. Особенности продаж.
2. Значение рекламы для турфирмы. Разработка рекламной кампании для турфирмы.
3. Особые виды туризма. Военно-исторический туризм в Тверской области. Особенности. Организация туров.
4. Тематические парки и парки развлечений Европы – как одна из составляющих в организации детских туров по Европе.
5. Детский и молодежный отдых в Крыму. Основные направления по сезонам и местам отдыха. Особенности продаж туров для детей и молодежи.
6. Особые виды туров. Гастрономические туры. Особенности организации и целевая аудитория.
7. Горнолыжные курорты Болгарии. Основные зоны катания, их особенности, туристский потенциал. Особенности продаж.
8. Состояние и перспективы развития экскурсионного туризма в Италии. Особенности продаж.
9. Туристско – рекреационный потенциал Карелии. Особенности продаж туров в Карелию.
10. Финляндия – основные туристские районы, виды туризма. Перспективы развития на российском туристическом рынке. Особенности продаж новогодних туров в Финляндию.
11. Красная поляна – горнолыжный курорт европейского уровня. Особенности продаж и перспективы на рынке организованного туризма.
12. Проблемы организации зимнего событийного туризма в России. Перспективы продаж.
13. Прогулки по Твери. Особенности организации и варианты экскурсионных туров. Перспективы продаж.
14. Экскурсионные туры по России, особенности организации и перспективы развития. На примере городов входящих в «Золотое кольцо России».

15. Тверская область. Разработка туристических маршрутов для паломников. Особенности организации и перспективы.
16. Лечебно-оздоровительные курорты Венгрии. Особенности продаж.
17. Крым – основные туристские районы, виды туризма. Перспективы развития на туристическом рынке.
18. Морские круизы региона - Средиземноморье. Круизные компании и основные маршруты. Перспективы продаж на рынке РФ.
19. Основные особенности речных круизов по рекам России. Продажи речных круизов.
20. Горнолыжные курорты Болгарии. Основные зоны катания, их особенности, туристский потенциал. Особенности продаж.

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЙТИНГ – КОНТРОЛЮ

	1 контрольная точка	2 контрольная точка
Темы	№1- №5	с №6 по №10
Текущая работа студента	15 баллов за работу на практических занятиях	15 баллов за работу на практических занятиях
Итоговый контрольный модуль	15 баллов	15 баллов
Всего	30 баллов	30 баллов
Экзамен		40 баллов

**Критерии оценки знаний, умений и навыков студентов при оценке сформированности компетенции при изучении дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма»**

№ п/п	Содержание	Критерии оценки		
		40-69 баллов	70-84 баллов	85-100 баллов
1.	Значение информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма	неуверенные знания Значения информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма	знает основные Значения информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма	демонстрирует уверенные знания, способен объяснить Значение информационных технологий в современном мире, в т.ч. в сфере туризма
2.	Ресурсы «Интернет» в туристской деятельности.	неуверенные знания ресурсов «Интернет» в	знает основные ресурсы «Интернет» в	демонстрирует уверенные знания ресурсов «Интернет» в

		туристской деятельности	туристской деятельности	туристской деятельности и их особенности.
3.	Системы бронирования и резервации в сфере туризма	неуверенные знания основных систем бронирования и резервации в сфере туризма	знает основные системы бронирования и резервации в сфере туризма	демонстрирует уверенные знания основных систем бронирования и резервации в сфере туризма при работе с ними
4.	Программы поиска и их значение в туристской отрасли	неуверенные знания программ поиска туров	знает основные программы поиска туров	демонстрирует уверенные знания программы поиска туров при работе с ними и их значение в туристской отрасли
5	Программные средства, автоматизирующие деятельность турфирм	неуверенные знания программных средств, автоматизации деятельность турфирм	знает основные программные средства, автоматизации деятельность турфирм	демонстрирует уверенные знания программных средств, автоматизации деятельность турфирм и навыки работы с ними
6	Загранпаспорт. Визовые и таможенные формальности .	неуверенные знания визовых и таможенных формальностей .	знает основные визовые и таможенные формальности	демонстрирует уверенные знания визовых и таможенных формальностей, применяет при решении задач.
7	Страхование в туризме	неуверенные знания основных видов страхования в туризме	знает основные виды страхования в туризме	демонстрирует уверенные знания основных видов страхования в туризме, умеет применять знания на практике
8	Основные направления туров.	неуверенные знания основных направлений туров	знает основные направления туров	демонстрирует уверенные знания основных направлений туров и их особенности
9	Продвижение и реализация	неуверенные знания	знает основные этапы	демонстрирует уверенные

	турпродукта в туристском агентстве.	основных этапов продвижения и реализации турпродукта в туристском агентстве.	продвижения и реализации турпродукта в туристском агентстве	знания этапов продвижения и реализации турпродукта в туристском агентстве и их особенности
10	Принципы сотрудничества «туроператор – турагент».	неуверенные знания основных принципов сотрудничества «туроператор – турагент».	знает основные принципы сотрудничества «туроператор – турагент».	демонстрирует уверенные знания принципов сотрудничества «туроператор – турагент» и их особенности.

## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)	Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“ Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-	Adobe Reader XI – бесплатно ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014 Wilko 3.4 – бесплатно Google Chrome – бесплатно Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г. MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14 Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017

	<p>RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-</p> <p>RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-</p> <p>RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-</p> <p>RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Сканер Plustek OpticPro A320</p> <p>Учебная мебель</p>	<p>Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно</p> <p>Notepad++ - бесплатно</p> <p>OpenOffice – бесплатно</p> <p>QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно</p> <p>WinDjView 2.1 - бесплатно</p>
--	--	---

### Помещения для самостоятельной работы:

Наименование специальных* помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (170021 Тверская обл., Тверь, ул. Прошина, д. 3, корп. 2)</p>	<p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRUCorp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5“</p> <p>Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD-</p>	<p>Adobe Reader XI – бесплатно</p> <p>ArcGIS 10.4 for Desktop - Акт приема передачи на основе договора №39 а от 18.12.2014</p> <p>Bilko 3.4 – бесплатно</p> <p>Google Chrome – бесплатно</p> <p>Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г.</p> <p>MS Office 365 pro plus - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017</p> <p>Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017</p> <p>MapInfo Professional 12.0 - Акт о передаче прав по условиям договора № 26/2014-У от 10.02.14</p> <p>Microsoft Visual Studio Enterprise 2015 - Акт предоставления прав № Tr035055 от 19.06.2017</p> <p>Mozilla Firefox 46.0.1 (x86 ru) – бесплатно</p> <p>Notepad++ - бесплатно</p> <p>OpenOffice – бесплатно</p>

	RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5" Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5" Компьютер iRU Corp 510 15-2400/4096/500/G210-512/DVD- RW/W7S/монитор E-Machines E220HQVB21.5" Сканер Plustek OpticPro A320 Учебная мебель	QGIS 2.16.2.16.2 Nidebo – бесплатно WinDjView 2.1 - бесплатно
--	---	---

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

<b>№п.п.</b>	<b>Обновленный раздел рабочей программы дисциплины</b>	<b>Описание внесенных изменений</b>	<b>Реквизиты документа, утвердившего изменения</b>
1.			
2.			