Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.8.2 Информационные системы бронирования сервисных услуг

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к.э.н., доцент кафедры сервиса Г.В. Кузнецова

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Информационные системы бронирования сервисных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3.4	готовность к изучению особенностей, источников возникновения и реализации рисковых событий в сфере сервиса с целью их минимизации для предприятия и клиента; изучению специфики процесса страхования в зависимости от потенциальных рисковых событий в сфере сервиса; изучению нормативных документов РФ в области страхования; изучению порядка действий при наступлении страхового случая; формированию представления о технологиях и методах бронирования сервисных услуг; подготовке, организации и проведению выставок и ярмарок

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-07.002 С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; D Информационно-аналитическая и организационно-	ПК-3.4	**на уровне знаний:** представление о сервисной услуге “бронирование”; область применения данного сервиса; основные этапы бронирования; **на уровне умений:** определять разделы и методы бронирования; **на уровне навыков:** бронирования в информационных системах.

административная поддержка деятельности руководителя организации		

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.		
		Всего	Семестр	
			7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***	***36***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***108***	***108***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***	
	час.	***36***	***36***	
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***180/5***	***180/5***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.8.2 «Информационные системы бронирования сервисных услуг» осваивается в 7 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 5 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области общей характеристики процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; средств их реализации, программного обеспечения и технологии программирования, а также на приобретенные ранее умения и навыки осуществления процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации, пользования локальными и глобальными сетями электронно-вычислительных машин, владения средствами реализации информационных процессов.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.Б.6 «Информатика», Б1.Б.9 «Интернет-технологии», Б1.Б.15 «Менеджмент в сервисе», Б1.Б.16 «Маркетинг в сервисе», Б1.Б.11 «Информационные технологии в сервисе», Б1.В.ОД.9 «Инновации в социально-культурном сервисе».

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
1	Понятие бронирования сервисных услуг, методов бронирования	22	2		2	18	ДИ

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
2	Бронирование гостиниц и отелей	26	4		4	18	КЕ
3	Бронирование билетов на общественный транспорт	22	2		2	18	КС
4	Бронирование проживания в частном секторе	26	4		4	18	
5	Бронирование развлекательных мероприятий	22	2		2	18	К
6	Онлайн-технологии бронирования, будущие перспективы	26	4		4	18	РИ
Промежуточная аттестация		36					Экзамен, проект
	Всего:	**180**	**18**		**18**	**108**	

*Примечание: * – формы текущего контроля успеваемости: диспут (ДИ), кейс (КЕ), круглый стол (КС), проект (П), коллоквиум (К), ролевая игра (РИ).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	Понятие бронирования сервисных услуг, методов бронирования	1. Основные положения систем бронирования. 2. Тарифы. 3. Электронные билеты. 4. Расписание, справочные запросы. 5. Системы скидок. 6. Аннулирование бронирования.
2	Бронирование гостиниц и отелей	1. Международные системы бронирования. 2. Система booking.com. 3. Туроператоры и турагенства, технология бронирования. 4. Основные этапы системы бронирования. 5. Подтверждение бронирования. 6. Аннулирование бронирования. 7. Система оплаты, международные платежные системы.
3	Бронирование билетов на общественный транспорт	1. Международные системы бронирования Sabre. 2. Информационная система Amadeus справочные запросы, экран наличия мест, расписание движения рейсов, создание бронирования. 3. Системы бронирования железнодорожных перевозок. 4. Понятие тарифов, справочные экраны тарифов, расчет стоимости забронированных перевозок. 5. Минимизация стоимости маршрута. 6. Электронные билеты, коды статусов состояния электронного авиабилета. 7. Маршрут-квитанции, аннулирование билетов. 8. Система DAVS.
4	Бронирование проживания в частном секторе	1. Поиск проживания, международные системы. 2. Договоры аренды. 3. Подтверждение для подачи документов на визы при бронировании проживания в частном секторе. 4. Аннулирование договоров аренды.
5	Бронирование	1. Системы бронирования электронных билетов на

	развлекательных мероприятий	киносеансы. 2. Встроенные модули оплаты. 3. AJAX-бронирование. 4. Статус бронирования. 5. Графическая карта зала. 6. Автоматическое подтверждение. 7. Системы бронирования экскурсий и выставок. 8. Системы бронирования билетов в музеи.
6	Онлайн-технологии бронирования, будущие перспективы	1. Единые системы бронирования. 2. Минимизация цены. 3. Минимизация временных затрат. 4. Технологии оптимального планирования.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- диспут;
- кейс-стади;
- круглый стол;
- проект;
- коллоквиум;
- ролевая игра.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме ответом на вопросы билета и защитой проекта по решению реалистичной проблемы, имеющей практическое значение в виде устной 15-тиминутной презентации.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Вопросы для диспута

1. Что такое бронирование?
2. Какие услугу допускают возможность бронирования?
3. Что такое тариф?
4. Что такое электронный билет?
5. Объясните этапы процесса аннулирования бронирования
6. Каким образом обеспечивается безопасность и конфиденциальность бронирования?
7. Как вы понимаете термин “Пользовательское соглашение”?
8. Какие вы знаете системы бронирования железнодорожных перевозок?
9. Какие принципы лежат в основе минимизации стоимости маршрута?
10. Какие принципы лежат в основе минимизации временных затрат?
11. Что такое маршрут-квитанции?
12. Что такое электронный билет?
13. Объясните принцип AJAX-бронирования.

14. Какая система поддерживает графическую карту зала?
15. Что такое модуль оплаты?
16. Что такое автоматическое подтверждение?

Кейсы

1. Поиск авиабилетов.

Студентам предлагается за отведенное время найти в интернете авиабилеты между городами (каждый студент получает свои города). Критерий «хороших» авиабилетов: минимальная цена или минимальное время.

2. Отмена бронирования.

Студентам предлагается отменить существующее бронирование (бесплатная отмена бронирования невозможна), придумав способ заплатить минимальный штраф. Рассматриваются различные виды бронирования (частный сектор, отель, авиабилеты, билеты на концерт и т.д.).

Тема круглого стола

Модели работы с системами Sabre, Amadeus, Davs. Тарифы, минимизация стоимости маршрутов.

Задание на проект

Разбиться на несколько групп. Каждой группе выбрать и составить сложный маршрут с поиском проживания и оформление подтверждения в частном секторе, с учетом критериев и оплатой бронирования при минимизации финансовых затрат.

Вопросы к коллоквиуму

1. Дайте определение частного сектора
2. Какие основные пункты предусматривает договор аренды?
3. Какие необходимы документы для запроса на визу в иностранном государстве?
4. Как аннулировать договор аренды?
5. Системы бронирования билетов на развлекательные мероприятия.
6. Системы бронирования экскурсий и выставок.
7. Системы бронирования билетов в музеи.
8. Система бронирования электронных билетов на киносеансы.
9. Выкуп электронных билетов.
10. Системы скидок.
11. Международные системы.

Ролевая игра «Система Амадеус»

Группа делится на две команды. Одна команда играет за Систему, каждый человек – подсистема системы Амадеус. Команда противников – это пользователи, они обращаются с запросом к Системе. Задача пользователей, найти недостатки в Системе. Если от общего количества запросов, неверно обработаны более 10 процентов, то выигрывают пользователи, иначе Система.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения	Наименование этапа освоения компетенции

		компетенции	
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3.4	готовность к изучению особенностей, источников возникновения и реализации рисковых событий в сфере сервиса с целью их минимизации для предприятия и клиента; изучению специфики процесса страхования в зависимости от потенциальных рисковых событий в сфере сервиса; изучению нормативных документов РФ в области страхования; изучению порядка действий при наступлении страхового случая; формированию представления о технологиях и методах бронирования сервисных услуг; подготовке, организации и проведению выставок и ярмарок

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-3.4	Определяет сущность, роль и значение страхования в условиях рыночной экономики на современном этапе, диагностирует и выявляет различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии; разрабатывает меры по предупреждению и преодолению рисков и страховых случаев; идентифицирует риски, оценивает их, выбирает способы их минимизации; организует защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечивает техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий сервиса;	Заключены договоры страхования, как в качестве потребителя страховых услуг, так и в качестве представителя предприятия сервиса; оценена эффективность договоров страхования, применены методы оценки страховой суммы; использован механизм перестрахования для выравнивания рисков и повышения рентабельности и финансовой устойчивости компании; проанализированы последствия в результате использования возможных способов минимизации рисков; осуществлено бронирование в информационных системах; овладел методикой бронирования гостиниц и отелей, билетов на общественный транспорт, развлекательные мероприятия

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	определяет разделы и методы бронирования; разбирается в Онлайн-технологии бронирования	

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите конкретные примеры:

1. Основные положения систем бронирования.
2. Тарифы.
3. Электронные билеты.
4. Расписание, справочные запросы.
5. Системы скидок.
6. Аннулирование бронирования.
7. Международные системы бронирования.
8. Система booking.com.
9. Туроператоры и турагенства, технология бронирования.
10. Основные этапы системы бронирования.
11. Подтверждение бронирования.
12. Аннулирование бронирования.
13. Система оплаты, международные платежные системы.
14. Международные системы бронирования Sabre.
15. Информационная система Amadeus справочные запросы, экран наличия мест, расписание движения рейсов, создание бронирования.
16. Системы бронирования железнодорожных перевозок.
17. Понятие тарифов, справочные экраны тарифов, расчет стоимости забронированных перевозок.
18. Минимизация стоимости маршрута.
19. Электронные билеты, коды статусов состояния электронного авиабилета.
20. Маршрут-квитанции, аннулирование билетов.
21. Система DAVS.
22. Поиск проживания, международные системы.
23. Договоры аренды.
24. Подтверждение для подачи документов на визы при бронировании проживания в частном секторе.
25. Аннулирование договоров аренды.
26. Системы бронирования электронных билетов на киносеансы.
27. Встроенные модули оплаты.
28. AJAX-бронирование.
29. Статус бронирования.
30. Графическая карта зала.
31. Автоматическое подтверждение.
32. Системы бронирования экскурсий и выставок.
33. Системы бронирования билетов в музеи.
34. Единые системы бронирования.
35. Минимизация цены.
36. Минимизация временных затрат.
37. Технологии оптимального планирования.

В конце курса студенты представляют проект в ходе 15 минутной устной презентации, в которой участвуют представители группы (в вопросно-ответной части презентации обязательно участвует вся группа). Презентация по проекту оценивается преподавателем (50% оценки) и другими студентами (50%) в соответствие с приведенным ниже оценочным листом.

Оценочный лист для устных презентаций проектов

ТЕМА ПРОЕКТА _____

Оцениваемый элемент	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Проект рассматривает реалистичную проблему, имеющую практическое значение					
Все разделы присутствуют					
Анализ логичный и последовательный					
Использованы разнообразные источники информации					
Предлагаемое решение учитывает специфику информатизации бронирования					
Навыки презентации					

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он: - осуществил бронирование в информационных системах; - овладел методикой бронирования гостиниц и отелей, билетов на общественный транспорт, развлекательные мероприятия.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание специфики бронирования сервисных услуг, методов бронирования, усвоил различные виды бронирования, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в

	изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет знанием методов бронирования в ограниченном объеме, не понимает будущих перспектив бронирования; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, *«неудовлетворительно»*	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Информационные системы бронирования сервисных услуг» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с основами информационных систем бронирования, обсуждением отдельных теоретических вопросов, выступлением и участием в дискуссиях, разбором кейсов, анализом выполненного домашнего задания.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, круглых столах, кейс-методах, ситуациях, ролевых играх.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной

задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

При оценке ответов на вопросы ***диспута/дискуссии*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценивания ответа студента на ***коллоквиуме***

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

Критерии оценки участия в круглом столе

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола, активно высказывает свою точку зрения и участвует в полеб6мике, основывается на фактах, законах и правовых документах;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола и высказал свою точку зрения по рассматриваемому вопросу и участвует в полемике;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола и высказал свою точку зрения по рассматриваемому вопросу;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовился по теме круглого стола.

Критерии оценивания ответа студента по методу «кейс-стади»

Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её святи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её святи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать программу действий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, не умение определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, святи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся

необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Источники и каналы получения запросов на бронирование.
2. Способы оплаты бронирования без банковской карты.
3. Валидность кредитных карт.
4. Безопасность и конфиденциальность бронирования, протоколы передачи данных в сети Internet.
5. Криптографический протокол SSL.
6. Системы бронирования автомобилей, необходимые документы и правила бронирования.
7. Онлайн сервис РЖД (маршруты, тарифы, виды скидок, получение онлайн билета).
8. Подсистемы системы Amadeus (Тиматик – данные по таможенным правилам, вакцинам, визам).
9. Уровни доступа авиакомпаний.
10. Система записи о пассажирах PNR.
11. Аннулирование электронных билетов.
12. Ревалидация.
13. Обмен полностью неиспользованного и частично использованного билета.
14. Интерлайн-соглашения.
15. Система TravelMiles.
16. Прямое бронирование.
17. Бронирование через посредника.
18. Реквизиты платежа.
19. Крупнейшие игроки на рынке интернет-услуг по бронированию в частном секторе.
20. Законодательства Зарубежных стран для аренды.
21. Депозит и предоплата.
22. Системы бронирования в иностранных отелях.
23. Система 1С: Отель 8, принципы работы.

24. “Раннее бронирование”.
25. Афиша мероприятий.
26. Разделы поисковых систем.
27. Бронирование билетов через туроператора.
28. Самостоятельное бронирование билетов, крупнейшие интернет-игроки.
29. Принципы и технология работы Портала Государственных услуг Российской Федерации.
30. Организация и принципы работы Портала госуслуг Москвы.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Ясько С.А. Методы передачи информации в информационных системах [Электронный ресурс]: учебное пособие по дисциплине «Информационно-управляющие технологии в технике связи»/ Ясько С.А. - Электрон. текстовые данные. - СПб.: Российский государственный гидрометеорологический университет, 2013. - 257 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17938
2. Семакин И.Г. Информационные системы и модели [Электронный ресурс]: методическое пособие/ Семакин И.Г., Хеннер Е.К. - Электрон. текстовые данные. - М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2012. - 71 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/6473
3. Зайцев А.В. Информационные системы в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зайцев А.В., Ловцов Д.А., Федосеев С.В. - Электрон. текстовые данные. - М.: Российская академия правосудия, 2013. - 180 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/34553

6.2. Дополнительная литература.

1. Шелухин О.И. Моделирование информационных систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шелухин О.И. - Электрон. текстовые данные. - М.: Горячая линия - Телеком, 2012. - 536 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/12002

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Балаева О.Н. Предводителева М.Д. Управление организациями сферы услуг: учебное пособие. – Издательский дом Государственного университета – Высшей школы экономики, 2010.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. http://www.booking.com/ - Бронирование отелей и гостиниц
2. http://www.amadeus.ru/ - Система бронирования
3. http://www.apple.com/ru/ - Мобильные приложения
4. http://www.tripadvisor.ru/ - Бронирование гостиниц
5. http://www.davs.ru/ - Авиабилеты
6. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
7. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
8. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
9. www.rambler.ru / - Поисковая система
10. www.yandex.ru / - Поисковая система

6.6. Иные источники.

1. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник – Дашков и К, 2013.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»