

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов

« 12 » сентября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Системы дистрибуции в туризме»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Формат обучения очная

Курс 4.

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гайд)» от 24.12.2021 г. № 913 и Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 и «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 и «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 и «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛПХ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «06» ноября 2022 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии



(О.Ю. Чикина)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» ноября 2022 г. № 4

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савяков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов сферы туризма профессиональных знаний в сфере Интернет-технологий индустрии туризма, существующих системах бронирования и резервирования.

Задачи дисциплины:

- изучить различные глобальные системы бронирования и резервирования;
- раскрыть особенности систем бронирования отечественных туроператоров;
- обучить специфике бронирования турпакетов и отдельных услуг с помощью систем бронирования;
- привить навыки самостоятельного, творческого использования теоретических знаний в практической деятельности специалиста по сервису и туризму.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Учебная дисциплина «Системы дистрибуции в туризме» относится к блоку дисциплин вариативной части.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

знания об информационных системах и технологиях; особенностях функционирования глобальной сети Интернет; основных методах защиты информации и электронного бизнеса.

умения пользоваться прикладными программами для персонального компьютера, используемыми в туристической индустрии; уметь работать с программами EXCEL и Microsoft Office Front Page.

навыки работы в операционной системе WINDOWS, на сайтах отечественных и зарубежных туроператоров.

Основывается на базе дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Специализированный туризм», «Технология организации туроператорских и турагентских услуг», «Туристское страноведение».

Является основой комплекса профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Общепрофессиональных		
ОПК-4	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки новых турпродуктов и услуг.</p> <p>ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.</p>	<p>Знает особенности продвижения и реализации турпродукта с использованием информационных технологий; особенности взаимодействия с клиентами и потребителями туристской отрасли; основной состав, содержание, масштаб и структуру издержек в туризме.</p> <p>Умеет осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых туристских продуктов; соотносить социологические данные с запросами и потребностями общества и отдельных аудиторных групп; использовать основные инструменты поиска информации о текущих запросах и потребностях целевых аудиторий; учитывать основные характеристики целевой аудитории при исследовании туристского рынка, организации продажи и продвижения туристского продукта; применять полученные знания в удовлетворении потребностей потребителя туристских услуг; применять нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации туристской продукции; находить и использовать необходимую для организации эффективных продаж и продвижения турпродукта информацию.</p> <p>Владеет навыками взаимодействия с целевой аудиторией с целью продажи и продвижения турпродукта; формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, социальных сетях; оценки эффективности развития предприятий туристского кластера.</p>
Профессиональные		
ПК-8	<p>ПК-8.1. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.</p> <p>ПК-8.2. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p> <p>ПК-8.3. Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК-8.4. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов сбыта, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.</p>	<p>Знает базовые принципы продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг.</p> <p>Умеет вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p> <p>Владеет навыками проведения мероприятий по продвижению туристского продукта, оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов сбыта, разработки мероприятий по корректировке рекламных кампаний.</p>

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Системы дистрибуции в туризме», должны:

знать правила предоставления туристских услуг; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию

и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

уметь организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

владеть навыками приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108 / 3,0 зач. ед.
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	36
Лекции	16
Семинарские занятия	-
Практические занятия	20
Лабораторные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	-
Самостоятельная работа студента (всего часов)	45
Контроль	27
Форма аттестации	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Тема 1. Глобальные компьютерные системы бронирования

- 1.1 Amadeus
- 1.2 Galileo
- 1.3 Worldspan
- 1.4 Sabre

Тема 2. Бронирование отдельных видов услуг в туризме

- 1.1 Бронирование авиабилетов
- 1.2 Бронирование билетов на ж/д транспорт
- 1.3 Бронирование билетов на автобусные перевозки и др.
- 1.4 Бронирование различных средств размещения
- 1.5 Бронирование дополнительных услуг

Тема 3. Особенности систем бронирования отечественных и зарубежных туроператоров

- 1.1 Pegast Touristik
- 1.2 AnexTour
- 1.3 Coral Travel
- 1.4 Феерия Путешествий
- 1.5 Fun&Sun
- 1.6 Biblio Globus
- 1.7 Inturist

4.3. Лекции

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
7 семестр		
1	Глобальные компьютерные системы бронирования	4
2	Бронирование отдельных видов услуг в туризме	2
3	Особенности систем бронирования отечественных и зарубежных туроператоров	10
Итого:		16

4.4. Практические / семинарские занятия

№ п/п	Наименование темы	Объем часов
7 семестр		
1	Особенности бронирования авиабилетов	2
2	Особенности бронирования номера в отеле	2
3	Особенности подбора стандартного пакетного тура	2
4	Особенности подбора индивидуального тура	2

5	Система бронирования туроператора Pegast Touristik	2
6	Система бронирования туроператора AnexTour	2
7	Система бронирования туроператора Coral Travel	2
8	Система бронирования туроператора Tez Tour	2
9	Система бронирования туроператора Fun&Sun	2
10	Система бронирования туроператора Inturist	2
Итого:		20

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены).

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов
7 семестр			
1	Подбор авиабилета lowcost авиалиний Ростов-на Дону-Барселона-Ростов-на-Дону на 1 взрослого	составление опорного конспекта	4
2	Подбор авиабилета Ростов-на Дону-Анталия-Ростов-на-Дону на 2 взрослых+1 ребенок до 4 лет	составление опорного конспекта	4
3	Подбор авиабилета в Хургаду (варианты вылетов из разных городов РФ) на 2 взрослых+1 инфант	составление опорного конспекта	4
4	Международные правила перевозок	составление опорного конспекта	5
5	Подбор и сравнительный анализ цен у массовых туроператоров (Пегас туристик, Анекс Тур, Туртез, ТессТур, КоралТревел) в Турцию на 2 взрослых 10 дней, отель 5 звезд (город вылета, номер, питание, даты должны быть одинаковыми)	составление опорного конспекта	5
6	Подбор и сравнительный анализ цен у массовых туроператоров (Пегас туристик, Анекс Тур, Туртез, ТессТур, КоралТревел) в Египет на 2 взрослых 7 дней, отель 5 звезд (город вылета, номер, питание, даты должны быть одинаковыми)	составление опорного конспекта	4
7	Подбор автобусного экскурсионного тура в Европу 7 дней, с обязательным посещением Франции и Германии (представить 3 варианта тура)	составление опорного конспекта	4
8	Подбор детского тура на летние каникулы (эконом вариант и элитарный). Предложить несколько направлений	составление опорного конспекта	5
9	Подбор тура для молодоженов (предложить несколько направлений)	составление опорного конспекта	5
10	Подбор нетрадиционного тура (3 варианта)	составление опорного конспекта	5
Итого:			45

4.7. Курсовые работы / проекты не предусмотрены

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Учебная работа по данной дисциплине предполагает:

- проведение цикла лекций с использованием мультимедийных технологий (презентации, учебные фильмы);
- разноуровневое обучение (разработка заданий разного уровня для студентов);
- работа в команде (совместная работа студентов в группе при выполнении лабораторных работ).

Также на занятиях по «Технологиям продаж в туристской индустрии» используются интерактивные образовательные технологии, а именно проблемные лекции, просмотр учебных фильмов и их обсуждение, дискуссии.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплинам в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебной дисциплины студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм" (бакалавриат) / В. Н. Шитов. – М.: КНОРУС, 2016.– 386 с.
2. Информационные ресурсы и технологии в экономике: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по экон. специальностям / [авт.: И. В. Артюшков, Г. Н. Безрядина, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2013.– 462 с.

б) дополнительная литература:

1. Мельников, П. П. Компьютерные технологии в экономике / П. П. Мельников. – М. : Кнорус, 2014.– 340 с.

2. Федотова, Е. Л. Информационные технологии и системы / Е. Л. Федотова. – М. : Форум, Инфра-М, 2015. – 334 с.
3. Абдикеева, Н. М. Информационный менеджмент / Н. М. Абдикеева. – М.: Инфра-М, 2012. – 345 с.
4. Акперов, И. Г. Информационные технологии в менеджменте / И. Г. Акперов – М. : Инфра-М, 2015. – 364 с.
5. Дехтярь, Г. М. Индустрия туризма : Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / Г. М. Дехтярь. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 416 с.
6. Исмаев, Д. К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебно-практическое пособие / Д. К. Исмаев. – М. : Книгодел, 2005. – 158 с.
7. Киреева, Ю. А. Основы туризма : учеб.-практ. пособ. / Ю. А. Киреева. – М. : Советский спорт, 2010. – 108 с.
8. Сенин, В. С. Туристские услуги. Туристское обслуживание : сборник нормативно-правовых и информационных материалов / В. С. Сенин, А. Д. Чудновский. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 224 с.
9. Сухов, Р. И. Организация работы туристского агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – М. : ИКЦ «Март», 2005. – 144 с.
10. Ильина, Е. Н. Туризм – путешествия. Создание туристической фирмы. Агентский бизнес : учеб. для турист, колледжей и вузов / Е. Н. Ильина. – М. : 2018. – 170 с.
11. Организация туризма : ученик / под редакцией Н. И. Кабушкина. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632 с.
12. Кабушкин, Н. И. Организация туризма: учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2003. – 632 с.
13. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма / А. Д. Каурова. – М. : Изд-во: Герда, 2008. – 368 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. Информационный портал «Современный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.npark.ru. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.
2. Национальный туристический портал России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiajourney.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.russiatourism.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.
4. Сайт Ассоциации туроператоров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.atorus.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.
5. Сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.unwto.org – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

6. Сайт Российского союза туриндустрии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rostourunion.ru – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Практические работы: электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

