

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Горно-Алтайский государственный университет»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для обучающихся по освоению дисциплины: **Информационные технологии в туристской
индустрии**

Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**

Рекомендуется для направления подготовки **43.03.02 «Туризм»**
профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки
43.03.02 Туризм (утвержден 14 декабря 2015 г. № 1463) и учебного плана по направлению
подготовки 43.03.02 Туризм
(профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»),
утверждённого Учёным советом ГАГУ (от 28.01.2016 г. , протокол №1).

Методические указания утверждены на заседании кафедры экономики предприятия и
прикладной информатики 12.02.2016 г., протокол № 6.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО КУРСУ «Информационные технологии в туристской индустрии»

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; осуществляется помощь студентам составить график самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивают подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных практических заданий, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углублённое знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал, использовать результаты анализа для подведения обоснованных выводов и принятия управленческих решений.

Прежде чем приступить к выполнению самостоятельной работы, студент должен ознакомиться с содержанием рабочей программы. Это необходимо для того, чтобы осмыслить суть предлагаемых работ и круг вопросов, которые предстоит освоить, а также определить место и значимость самостоятельных заданий в общей структуре программы курса «Экономика предприятия».

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

План самостоятельной работы

№ п/п	Темы	Кол-во часов	Формы отчетности и сроки контроля
1	Тема1. Система информационных технологий	8	1. Опрос на практическом Занятии (1,2 занятие)
2	Тема2. Системы бронирования и	4	Конспект (занятие 2)

	резервирования		
3	Тема 3.Глобальные компьютерные сети	8	Конспект (занятие 3)
4	Тема 4.Мультимедийные технологии	6	1.Конспект 2.Выполнение самостоятельной работы (занятие 4,5)
5	Тема5.Информационные системы менеджмента	8	Опрос на практических занятиях (занятие 4,6)
6	Тема 6.Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	4	1.Опрос на практическом Занятии (занятие 5)
7	Тема 7.Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей	4	Конспект (занятие 6)
8	Тема8.Информационная реклама в маркетинге туризма	4	1.Опрос на практическом Занятии (занятие 7)
9	Тема 9.Средства коммуникации и связи	6	Конспект (занятие 7)
10	Тема 10.Средства оргтехники, применяемые в СКС и туризме	8	1.Конспект 2.Выполнение самостоятельной работы (занятие 8)
	Всего по дисциплине	60	
	Форма итогового контроля	экзамен	

Тематика рефератов, эссе

1. Особенности создания автоматизированного рабочего места специалиста в области туристской деятельности.
2. Ведение внешнеэкономической деятельности предприятия в области туризма с использованием Интернет-технологий.
3. Мультимедиа системы в туристской деятельности.
4. Проведение маркетинговых исследований на основе Интернет-ресурсов.
5. Сервисы Интернет как средства активизации экономической деятельности турфирм и гостинично-ресторанных комплексов.
6. Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности в информационных системах.
7. Компьютерное моделирование в туристской деятельности.
8. Электронный бизнес и развитие туризма.
9. Анализ электронного бизнеса гостинично ресторанных хозяйств.
10. Электронная коммерция в туризме.
11. Обзор электронных платежных систем.
12. Перспективы развития информационных технологий и систем в туризме.
13. Использование геоинформационных систем в туристской деятельности.
14. Анализ программных и технических средств комплексной автоматизации ресторанов, баров, кафе.
15. Анализ программных и технических средств комплексной автоматизации турфирм.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые

аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации "кодируется" с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

ГЛОССАРИЙ

Современные информационные системы состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся: техническое, программное, информационное, организационное, правовое и эргономическое обеспечения.

Техническое обеспечение представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационной системы. В него входят персональные компьютеры, периферийное оборудование (принтеры, сканеры, плоттеры и т.д.), средства коммуникации и связи (модемы, сетевые платы и т.д.), а также средства оргтехники (ксероксы, факсы и т.д.). Средства оргтехники целесообразно включать в техническое обеспечение информационной системы, так как они органично встраиваются в систему сбора, передачи и обработки информации и являются неотъемлемым атрибутом современного офиса. Кроме того, функции принтера, ксерокса, факса выполняет одно устройство. Выбор необходимого состава технических средств должен определяться прежде всего функциональными задачами информационной системы и соответствующей предметной областью.

Программное обеспечение — это совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы. Рынок программного обеспечения, предназначенный для реализации задач в области социально-культурного сервиса и туризма, достаточно обширен. Необходимость разработки собственного программного обеспечения возникает только при решении уникальных задач.

Информационное обеспечение представляет собой совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки. Создание информационной базы в области социально-культурного сервиса и туризма является одной из сложнейших проблем. Прежде всего встают вопросы проектирования информационной базы, которые являются

определяющим условием успешной работы всей системы в будущем. Не менее трудоемкой задачей является наполнение информационной базы конкретными данными.

Организационное обеспечение представляет собой комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы. В сложных информационных системах этот вид обеспечения играет весьма важную роль, так как он определяет порядок функционирования информационной системы. Несоблюдение правил пользования информационной системой и невыполнение должностных инструкций могут привести к неадекватности базы данных и, как следствие, к принятию неправильных управленческих решений.

Правовое обеспечение включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы. Эта подсистема обеспечивает ограничение доступа к данным различных категорий пользователей, как правило, путем организации парольного доступа. Кроме того, в настоящее время одними из важнейших вопросов становятся проблемы защиты информации от несанкционированного доступа.

Эргономическое обеспечение предполагает разработку рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе правильное расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т. п.

Информационные технологии в туризме – это технологии разработки и реализации турпродукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения туристов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг (параллельное оформление таких документов, как билеты, счета и путеводители, обеспечение расчетной и справочной информацией и др.).

Amadeus — ведущая компьютерная система бронирования в Европе. В результате приобретения в 1995 г. системы бронирования System One она активно продвигается и на американский рынок. Авиакомпания Continental Airlines стала совладельцем компании Amadeus.

Система Galileo — одна из величайших CRS в мире, основана в 1987 г. авиакомпаниями British Airways, Swissair, KLM и Covia, к которым несколько позже присоединились Alitalia и Austrian Airlines. В настоящее время в компании 3 тыс. служащих, а ее центр находится в Денвере (штат Колорадо, США). Компания Covia, имевшая свою собственную систему Apollo, переориентировала своих пользователей на Galileo, и в 1993 г. система Galileo объединилась с системой Apollo в одну и получила название Galileo International.

Стационарная система Focalpoint базируется на линиях связи SITA, абонентская плата составляет 290 обязательных сегментов в месяц и более

Worldspan — информационная система, осуществляющая резервирование главным образом на авиатранспорте (487 авиакомпаний), а также в отелях (39 тыс. гостиниц и 216 гостиничных сетей), экскурсионных бюро, театрах и других предприятиях культуры, компаниях по сдаче в аренду автомобилей (45 основных фирм проката). Worldspan позволяет также получить всю необходимую справочную информацию, связанную с путешествиями и туризмом. В настоящее время системой пользуются более 25 тыс. туристских фирм по всему миру.

Система Sabre была создана в 1964 г. авиакомпанией American Airlines, а в 1976 г. была создана подсистема бронирования гостиничных мест. Центр сети находится в Оклахоме (США). Сеть Sabre включает более 114 тыс. турагентов в более чем 27 тыс. регионах мира. Она обеспечивает резервирование авиа- и железнодорожных билетов, мест в отелях и др.

Trust — глобальная распределительная система on-line реального времени, которая может немедленно сообщать и переориентировать данные о резервировании и другую информацию между отелями, центрами резервирования, турагентами, компьютерами

авиакомпаний и другими партнерами по бизнесу во всем мире. Система включает 11 центров резервирования в более чем 30 странах.

SRS (Steingerberger Reservation Service) — объединение, насчитывающее более чем 350 международных независимых отелей. Члены SRS представлены в 60 странах и в 250 туристских центрах на всех континентах. SRS — всемирно известная распределительная система реального времени, которая может обмениваться данными со всеми GDS: Amadeus, Sabre и Galileo. SRS предлагает специальные средства для бронирования отелей, предоставляющие информацию о возможностях проведения телеконференций и о наличии аудио- и видеооборудования. Несмотря на специализацию в бронировании мест в отелях, SRS связана с 330 тыс. терминалов авиакомпаний во всем мире.

Utell — компьютерная система резервирования и маркетинговых услуг, которая связана с 6,5 тыс. отелей и 45 продавцами и офисами, осуществляющими резервирование во всем мире. Хотя резервирование номеров является основной специализацией Utell, она взаимодействует со всеми GDS авиакомпаниями, насчитывающими до 500 тыс. терминалов на всех континентах. В части маркетингового сервиса Utell предлагает информацию о стратегических основных направлениях в развитии услуг, электронную и печатную рекламу, а Utell Vision также систему электронного отображения.

Start — крупнейшая в Европе интерактивная система реализации туристских услуг. К ней подключено более 16 тыс. турбюро, в том числе 90 % всех имеющихся турфирм Германии. Система Start предоставляет информацию о туристских маршрутах, обеспечивает заказ билетов на транспорт и культурно-зрелищные мероприятия, а также позволяет заключить договор на туристское страхование. Start подключена к международной системе заказов Amadeus, а через нее обеспечивается доступ к целому ряду дополнительных услуг, в том числе к заказу авиабилетов, мест в гостиницах, аренде автомобилей

Программа Овир. Программа предназначена для автоматизации оформления анкет и загранпаспортов и позволяет до минимума сократить время обслуживания клиента. Предусмотрена печать ряда документов, в том числе: «Учетной карточки» (с учетом детей), «Требований» (с учетом всех измененных фамилий), «Телеграфного сообщения», «Заявления», квитанции в сберкассу на оплату госпошлины и за бланк, ярлык на конверт. Таким образом, клиент получает на руки конверт со всеми необходимыми документами и полностью избавляется от необходимости что-либо заполнять вручную. Удобство программы состоит еще и в том, что можно быстро редактировать и печатать исправленные документы, так как все данные хранятся в компьютере. Периодически осуществляется архивация данных по тем клиентам, которые оформлены больше месяца назад. Программа ведет финансовый учет и печатает необ-ХОДИМб финансовые отчеты за определенный период.

Программа «Чартер». Программа обеспечивает контроль за за-полняемостью авиарейсов пассажирами и грузом и позволяет оценить число свободных мест. Ведение клиентской базы предусматривает хранение не только анкетных данных, но и вводится информация о том, сколько груза хочет с собой провезти пассажир. При этом груз делится на бесплатный (величина бесплатного груза устанавливается при определении нового рейса) и дополнительный (стоимость провоза 1 кг дополнительного груза устанавливается при определении нового рейса).

Программа Tour Anketa. Программа предназначена для подготовки бланков посольских анкет, она позволяет сократить время подготовки анкет, избежать ошибок при их заполнении и является хорошим дополнением к программному обеспечению любой туристской организации. Программа позволяет печатать анкеты в ряде стран: Германии, Дании, Италии, Норвегии, Финляндии, Франции, Швеции. Печать анкет возможна либо на чистом листе, либо на бланках, тогда программа настраивается так, чтобы вводимые данные попадали в нужное место анкеты.

Программа Tour Pilot. Программа предназначена для автоматизации деятельности небольшого туристского агентства. Основными логическими элементами программы являются

«Заказ» и «Клиент». В отличие от других программ не требуется обязательного заполнения справочников, вводятся только данные о странах.

Само-Тур — это программный комплекс для автоматизации работы турфирмы, разработанный фирмой «Само-Софт». Фирма создана в 1991 г. и занимается разработкой программного обеспечения, установкой локальных вычислительных сетей, проводит работы по системной интеграции (офис «под ключ»), подключение абонентов к сети Интернет, изготовление и размещение Web-страниц, поставку вычислительной техники и оборудования.

Программный комплекс «Мастер-Тур» разработан компанией «Мегатек» и предназначен для полной автоматизации деятельности как турагентских, так и туроператорских фирм, создающих и реализующих индивидуальные и групповые туры.

Программный комплекс Continent-ANT, разработанный компанией ANT-Group, использует нестандартный подход к автоматизации работы туроператора и турагента. За основу взяты три возможных варианта организации коммуникаций между туроператором и его турагентами, при которых программное обеспечение, устанавливаемое у турагента, предназначено для автоматизации операций обслуживания клиентов.

Мультимедиа – одновременное использование различных форм представления информации и ее обработки в едином объекте-контейнере. Термин мультимедиа также, зачастую, используется для обозначения носителей информации, позволяющих хранить значительные объемы данных и обеспечивать достаточно быстрый доступ к ним (первыми носителями такого типа были CD – compact disk). В таком случае термин мультимедиа означает, что компьютер может использовать такие носители и предоставлять информацию пользователю через все возможные виды данных, такие как аудио, видео, анимация, изображение и другие в дополнение к традиционным способам предоставления информации, таким как текст.

Виртуальный туризм подменяет собой и подлинное путешествие, и реальный туризм. Такое «туристское путешествие» комфортно и удобно, безопасно, так как оно осуществляется в пределах дома. «Виртуальное путешествие» открывает грандиозные просторы культурного пространства, причем единственным средством передвижения в пространстве путешествий является компьютерная мышь.

Структура сайта – это расположение информации на сайте. Правильно организованная структура сайта позволяет посетителю сайта легко и быстро сориентироваться и найти необходимую ему информацию.

Составители: Дерешева А.С., ст. преподаватель кафедры менеджмента, туризма и экономической теории, Янковская К.Г., к.э.н., доцент, доцент кафедры экономики предприятия и прикладной информатики

Зав. кафедрой экономики предприятия и прикладной информатики



Е.А. Петрова, к.э.н., доцент