

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



Глобальные системы бронирования

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ 43.03.03 Гостиничное дело
Специальность
Направленность (профиль) программы/ Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Специализация
Уровень высшего образования Бакалавриат
Форма обучения очная
Год набора 2023

Составитель(и):

к.э.н, Поночевный Дмитрий Алексеевич

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 5
в том числе:		
контактная работа	64	
самостоятельная работа	80	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	5
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	22
Практические занятия	42
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	64
Самостоятельная работа	80
Часы на контроль	36
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование совокупности теоретических знаний и практических навыков по применению глобальных систем бронирования в гостиничном и ресторанном бизнесе.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Глобальные системы бронирования относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 - Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания	ПК-4.1 - Проводит выбор технологий продвижения предприятий сферы гостеприимства	<p>Знать: основные принципы работы с глобальными системами бронирования; особенности функционирования аналоговых систем бронирования; основные характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.</p> <p>Уметь: применять знания для решения профессиональных задач, работать с отечественными и зарубежными глобальными системами бронирования; выбирать технологии продвижения сферы гостеприимства.</p> <p>Владеть: теоретическими и практическими навыками работы с современными иностранными и отечественными системами бронирования; навыками обобщения научных данных и технологий продвижения предприятий сферы гостеприимства.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Раздел I. ГЛОБАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ.					
Тема 1. Общая характеристика глобальных систем бронирования.	Глобальные системы бронирования: определение и виды. История создания глобальных систем бронирования (GDS). История создания и развития. Цели создания. Тенденции развития. Глобальная информационная инфраструктура. Системы Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre и т.д. Электронные системы бронирования. Этапы развития GDS(ГСБ). Архитектура глобальных систем бронирования. Электронные билеты.	2			5
Тема 2. Электронные платежные системы.	Общая характеристика платежных систем. Национальные и зарубежные платежные системы. Национальная система платежных карт в РФ. Система быстрых платежей (СБП).	2			10
Тема 3. Глобальная система бронирования "Amadeus".	Система бронирования Amadeus. История создания. Основные разработчики. Функциональные особенности комплекса. Проблемы внедрения и использования. Бронирование основных услуг через систему. Управление заказами.	5	30		10
Тема 4. Глобальная система бронирования "Galileo".	Система бронирования Galileo. История создания. Основные разработчики. Функциональные особенности комплекса. Проблемы внедрения и использования. Бронирование основных услуг через систему. Управление заказами.	1	2		5
Тема 5. Глобальная система бронирования "Worldspan".	Система бронирования Worldspan. История создания. Основные разработчики. Функциональные особенности комплекса. Проблемы внедрения и использования. Бронирование основных услуг через систему. Управление заказами.	1	1		5
Тема 6. Глобальная система бронирования "Sabre".	Система бронирования Sabre. История создания. Основные разработчики. Функциональные особенности комплекса. Проблемы внедрения и использования. Бронирование основных услуг через систему. Управление заказами.	1	1		5
Раздел II. СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.					
Тема 7. Классификация систем	Корпоративные системы бронирования. Международные системы бронирования. Национальные системы бронирования.	2			15

бронирования средств размещения.					
Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования.	Российские системы бронирования Сирена–Трэвел. История создания. Основные разработчики. Функциональные особенности комплекса. Проблемы внедрения и использования. Интеграция с международными аналогами. Сравнительная характеристика.	4	4		15
Тема 9. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.	Бронирование и оформление авиационного перелёта. Бронирование гостиничных номеров. Особенности аренды автомобиля в России и зарубежом. Взаимодействие основных систем бронирования. Альтернативные Системы Бронирования. Отечественные сервисы онлайн-резервирования гостиниц.	4	4		10
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		22	42	0	80

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Воронцова А.В., Поночевный Д.А. Информационное обеспечение гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие. - СПб.: СПбГУПТД, 2020. - 151 с.	https://www.iprbookshop.ru/118380.html
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Автоматизация бизнеса в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Д.А.Поночевный, Е.В.Владимирова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016.	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0.pdf
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Глобальные системы бронирования : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рлс. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018.	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf

Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Информационные технологии обеспечения бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021.	http://opac.unecon.ru/elibrary ... D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_21.pdf
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Информационные технологии в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостин. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021	http://opac.unecon.ru/elibrary ... D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC_21.pdf

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения 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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 2 шт., тумба - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Экран с электропривод. 160x210 см - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 504 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 16 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Что обозначает аббревиатура CRS, GDS. Назовите первую CRS, год создания и кем была создана. Перечислите основные GDS (европейскую, американскую, азиатскую и российскую).
- 2 Основные функциональные возможности глобальной компьютерной системы «AMADEUS».
- 3 Каковы основные структурные компоненты GDS и в чем заключаются их основные функции? В чём принципиальное отличие GDS и IDS?
- 4 Назовите автоматизированную систему поиска багажа. Перечислите основные действия при потере багажа, максимальное время поиска, стоимость компенсации за полностью утраченный багажа в соответствии с Монреальской конвенцией.
- 5 Перечислите 3 крупные авиакомпании РФ. Назовите крупнейшие аэропорты России по количеству перевезенных пассажиров за 2022 год. Назовите код города Санкт-Петербург и код аэропорта Пулково в соответствии с IATA.
- 6 Как расшифровывается аббревиатура PNR. Что обозначает термин itinerary receipt. Дайте определение понятию электронный билет на воздушном транспорте.
- 7 Расшифруйте следующие аббревиатуры «IATA», «ICAO» и «SITA» и дайте краткую характеристику их деятельности.
- 8 Перечислите основные параметры, влияющие на цену билета. Перечислите 3 крупнейших отечественных сервиса по бронированию гостиниц. Перечислите наиболее популярные международных компании по аренде автомобилей в мире.
- 9 Дайте определение термину ТАРИФ. Что взимается с пассажира, помимо тарифа. Какие виды тарифов существуют на воздушном транспорте. В каких случаях можно вернуть все деньги за невозвратный авиабилет.
- 10 Современные системы бронирования: проблемы и перспективы развития. Дайте определение понятию метапоисковая система поиска авиабилетов и перечислите основные сайты.
- 11 Дайте определение понятию «метапоисковая система» поиска авиабилетов и перечислите основные сайты. Перечислите типичную бизнес-модель авиакомпаний, осуществляющих «лоукост» перевозки.
- 12 Бронирование гостиничных услуг через Интернет. Каким образом современные электронные системы бронирования могут использовать Интернет в своей деятельности?
- 13 Перечислите преимущества и недостатки онлайн-площадок для размещения, поиска и краткосрочной аренды частного жилья? Какими конкурентными преимуществами обладают иностранные сервисы онлайн-резервирования.
- 14 Перечислите основные показатели Российский рынок туризма в 2022 году на примере г. Санкт-Петербурга. Особенности программы туристического кешбека на внутреннем рынке РФ.
- 15 Современные электронные платежные системы (классификация, принципы работы, перспективы). Эквайринг, онлайн кассы, оператор фискальных данных.
- 16 Перечислите основные этапы онлайн-бронирования отеля.
- 17 Основные функциональные возможности глобальной компьютерной системы «SABRE».
- 18 Модуль бронирования для сайта отеля на примере решения «Travelline».
- 19 Управление каналами продаж на примере «Channel Manager».
- 20 Особенности работы отечественной национальной системы бронирования.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Практическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	3-5
2	Практическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	6-9
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-9

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	3-6

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно

55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.