



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ТЕХНОЛОГИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

факультет Туристский сервис

форма обучения очная

блок дисциплин

ПМ. 01 МДК.01.02.

Всего учебных занятий	126 часов
в том числе:	
<i>аудиторных</i>	84 часа
из них:	
лекций	40 часов
практических	44 часа
<i>самостоятельных</i>	42 часа
Форма промежуточной аттестации	
экзамен	3 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 22

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ
на кафедре гостиничного дела
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
к.э.н., доцент Кучин М.А.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
«Гостиничное дело»

Протокол заседания от 30.08.2016 №1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии бронирования» позволяет изучить основные направления использования современных информационных технологий в профессиональной гостиничной деятельности. Программа обучения рассчитана на один семестр.

Целью дисциплины «Технологии бронирования» является получение навыков и знаний у студентов о современных информационных технологиях, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства, а также практических знаний работы с современными программными продуктами в области гостиничного сервиса.

При изучении дисциплины все работы выполняются на ЭВМ в режиме непосредственного доступа к локальной сети и к выделенному каналу связи с использованием программного обеспечения отрасли.

Задачи изучения:

— представить классификацию информационных технологий в сфере туризма и гостиничного бизнеса;

— изучение методики работы специализированного программного обеспечения гостиничных (Fidelio, OPERAEnterprise, EpitomeEnterprise, Micros, R-keeper, Мастертур, САМОТур, TourWin), офисного программного обеспечения (MSOffice, включая средства создания презентаций MSPowerPoint и средства создания Web-страниц MSFrontPage, AdobePhotoshop), а также универсальных пакетов бизнес-планирования (ProjectExpert), управления проектами (MicrosoftProject, SymantecTimeLine), статистического анализа данных и прогнозирования (SPSS, STATGRAPHICSPlus, ForecastExpert, SPSSNeuralConnection, STATISTICANeuralNetworks);

— научить пользоваться стандартным комплексом полной автоматизации гостиничного комплекса на примере гостиничных программ epitome PMS и Fidelio Front Office; OPERAEnterprise;

— представить сведения о Российских и зарубежных системах бронирования мест в гостиницах;

— научить студентов технологии бронирования номеров гостиниц через Интернет;

— научить пользоваться информационно-поисковыми системами отрасли;

Предмет дисциплины — информационные процессы, протекающие на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма, средства компьютерной техники и программное обеспечение, необходимые для их обеспечения.

Метод дисциплины — качественно-количественный подход, предполагающий изучение специфики объекта исследования, его развития, выбор его основных технико-экономических показателей.

1.2. Краткая характеристика дисциплины, ее место в учебном процессе

Информационные технологии — это совокупность методов сбора, организации, хранения, обработки и передачи информации с помощью компьютеров и компьютерных сетей. Работа гостиницы базируется на использовании локальных и глобальных сетевых технологий.

Курс знакомит с технологиями работы в сфере гостеприимства на примере современных программных продуктов, а также с использованием сети Интернет.



1.3. Связь с предшествующими дисциплинами

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных студентами при получении среднего профессионального образования в течение 1 курса: «Информатика и ИКТ», «Основы индустрии гостеприимства».

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

Учебная дисциплина «Технологии бронирования» профессионального модуля ПМ 01. входит в состав междисциплинарного комплекса МДК01.02.

Содержательно она закладывает основы знаний для освоения дисциплин: «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей», «Технические средства обеспечения работы службы приема гостей», «Основы стандартизации и контроль качества», «Регистрация и выписка гостей», а также успешного прохождения производственной практики

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-2: Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК-3: Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;

ОК-4: Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК-5: Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;

ОК-6: Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7: Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

ОК-8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК-9: Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК-1.1: Принимать заказ от потребителей и оформлять его;

ПК 1.2: Бронировать и вести документацию;

ПК 1.3: Информировать потребителя о бронировании.

В результате изучения дисциплины студент должен
знать:

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; 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 индивидуалов, 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

иметь практический опыт:

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

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		Ш			
Аудиторные занятия (всего)	84				
В том числе:					
Лекции (Л)	40				
Практические интерактивные занятия (ПЗ)	44				
Семинары (С)					
Контрольные работы (КР)					
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	42				
В том числе:					
подготовка и написание рефератов, докладов	16				
подготовка к семинарам и деловым играм	16				
подбор и изучение литературных источников	10				
Общая трудоемкость (часов)	126				
Вид промежуточной аттестации		экзамен			

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ



5.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Современные системы бронирования в профессиональной гостиничной деятельности

Тема 1. Понятие о системах бронирования.

Определение. Классификация видов бронирования. Влияние информационных технологий бронирования на развитие гостиничного бизнеса.

Тема 2. Виды бронирования.

Раздел 2. АСУ бронирования

Тема 3. Зарубежные разработчики АСУ гостиниц

Краткая характеристика разработок, принципы построения, сравнение, распространенность, эффективность, стоимость.

Тема 4. Отечественные разработчики АСУ гостиниц

Краткая характеристика разработок, принципы построения, сравнение, распространенность, эффективность, стоимость.

Раздел 3. АСУ гостиницы Fidelio Front Office

Тема 5. Общие сведения о системе

Модули системы, требования к техническому обеспечению, связь со смежными системами.

Тема 6. Модуль бронирования

Профайлы, бронирования, опции, лист ожидания, отказы, группы, события, досуг.

Тема 7. Модуль портье.

Прибытия, проживающие гости, счета.

Тема 8. Модуль кассира

Счета гостей и начисления, опции счетов гостей, оплата и расчет, отчеты, депозиты.

Тема 9. Модуль номерного фонда

Статус комнат, уборка, ремонт, переполнение.

Тема 10. Ночной аудит

Ведение процедуры ночного аудита.

Раздел 4. АСУ гостиницы Eritome PMS

Тема 11. Общие сведения о системе

Модули системы, требования к техническому обеспечению, связь со смежными системами.



Тема 12. Базовый модуль

Функции бронирования, функции портье, функции горничных, ремонт комнат.

Тема 13. Модуль истории. Модуль менеджера. Ночной аудит

История гостей и фирм. Управление доходами. Процедура ночного аудита.

Тема 14. Модуль групп

Мастер продаж, групповая бронь, групповой счет.

Тема 15. Модуль туристических агентств. Счета-дебиторы

Работа со счетами туристических агентств, создание и работа со счетами дебиторов.

Раздел 5. АСУ гостиницы Эдельвейс

Тема 16. Общие сведения о системе

Модули системы, требования к техническому обеспечению, связь со смежными системами.

Тема 17. Модуль План

Таблица резервирований, план типов комнат.

Тема 18. Регистрация заявок. Операции с номерным фондом.

Индивидуальные и групповые заявки. Блокировка комнат.

Тема 19. Поселение гостей и оплата счетов за проживание.

Процедуры поселения гостей и оплата счетов за проживание.

Тема 20. Выезд гостей

Процедура выезда гостей.

Тема 21. Закрытие бизнес-дня. Отчеты

Закрытие смены, передача сообщений между пользователями системы.

Раздел 6. Гостиница и Интернет

Тема 22. Гостиница и компьютерные системы бронирования

Варианты работы в GDS, критерии выбора провайдера, Российские провайдеры.

Тема 23. Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования

гостиниц и Интернет-системы бронирования

Сайты

5.2. Распределение часов по видам занятий



	Наименование раздела дисциплины	лекции	практиче- ские и семинар- ские занятия	из них:		самост. работа	Всего
				практич. интерак- тивные	контро- льные работы		
Раздел 1. Современные системы бронирования в профессиональной гостиничной деятельности							
1	Тема 1. Понятие о системах бронирования.	4	4			2	10
2	Тема 2. Виды бронирования.	4	4			2	10
Раздел 2. АСУ бронирования							
3	Тема 3. Зарубежные разработчики АСУ гостиниц	2	4			2	8
4	Тема 4. Отечественные разработчики АСУ гостиниц	2	4			2	8
Раздел 3. АСУ гостиницы Fidelio Front Office							
5	Тема 5. Общие сведения о системе	2	2			2	6
6	Тема 6. Модуль бронирования	2	2			2	6
7	Тема 7. Модуль портье.	1	1			1	3
8	Тема 8. Модуль кассира	1	1			1	3
9	Тема 9. Модуль номерного фонда	1	1			1	3
10	Тема 10. Ночной аудит	1	1			1	3
Раздел 4. АСУ гостиницы Eritome PMS							
11	Тема 11. Общие сведения о системе	2	2			2	6
12	Тема 12. Базовый модуль	1	1			1	3
13	Тема 13. Модуль истории. Модуль менеджера. Ночной аудит	2	2			2	6
14	Тема 14. Модуль групп	2	2			2	6
15	Тема 15. Модуль туристических агенств. Счета-дебиторы	1	1			1	3
Раздел 5. АСУ гостиницы Эдельвейс							
16	Тема 16. Общие сведения о системе	2	2			2	6
17	Тема 17. Модуль План	1	1			1	3



18	Тема 18. Регистрация заявок. Операции с номерным фондом.	1	1			1	3
19	Тема 19. Поселение гостей и оплата счетов за проживание.	1	1			1	3
20	Тема 20. Выезд гостей	1	1			1	3
21	Тема 21. Закрытие бизнес-дня. Отчеты	2	2			2	6
Раздел 6. Гостиница и Интернет							
22	Тема 22. Гостиница и компьютерные системы бронирования	2	2			4	8
23	Тема 23. Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования	2	2			4	8
Контрольная работа						1	1
Реферат						1	1
Итого		40	44			42	126

6. ПРАКТИЧЕСКИЕ И СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

6.1. Практические и контрольные работы

Практические занятия выполняются на компьютерах. Задача ставится преподавателем. Студенты осваивают технологию работы с АСУ гостиницы, технологию бронирования номеров гостиниц через Интернет, представляют решение преподавателю на экране компьютера.

№	Наименование работы	Номера разделов и тем	Продолжительность (час)	Вид работы	Форма контроля
3 семестр					
1.	Современные системы бронирования в профессиональной гостиничной деятельности	Раздел 1. Тема 1,2	8	Учебная	Тест
2.	АСУ бронирования	Раздел 2. Тема 3,4	8	Учебная	Тест
3.	Модуль бронирования	Раздел 3,	8	Учебная	Контрольная



	Fidelio Front Office	Тема 5,6,7, 8,9,10			распечатка
4.	Базовый модуль Eritome PMS	Раздел 4, тема 11-15	8	Учебная	Контрольная распечатка
5.	Модуль План АСУ Эдельвейс	Раздел 5, тема 16-21	8	Учебная	Контрольная распечатка
6.	Бронирование номеров на сайтах гостиниц и через Интернет-системы бронирования	Раздел 6, Тема 22-23	4	Учебная	Контрольная распечатка

Работа 1 научит студентов практически выполнять основные функции в автоматизированной системе управления гостиницей Fidelio Front Office.

Для названных преподавателем гостей студенты создают:

- профайлы гостей, фирм, турагентств,
- бронирования отдельных гостей и групп,
- выполняют заселение,
- производят начисления за разные услуги,
- производят выписку гостей,
- ведут истории гостей и фирм и т.д.

Работа 2 аналогична работе 1 в отношении автоматизированной системы управления гостиницей Eritome PMS.

Работа 3 аналогична работе 1 в отношении автоматизированной системы управления гостиницей Эдельвейс.

Работа 4 знакомит студентов с существующими сайтами гостиниц, посредническими системами бронирования номеров, а также с технологиями бронирования.

6.2. Тематика контрольных работ

Для студентов контрольная работа предусмотрена как домашние самостоятельные работы.

Темы контрольных работ следующие:

1. Сравнительная характеристика программного обеспечения Fidelio, OPERA, Eritome, Reksoft
2. Внедрение автоматизированной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и туризма. Основные этапы и особенности.
3. Направления совершенствования информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
4. Компания «Рек софт», программа «Эдельвейс».
5. Компания «Инту софт», программа «HOTEL- 2000».
6. Компания USC Shelter, решения для гостиниц East Concept, Русский отель, Система Nimeta, Kei – Hotel
7. Компания «Актис», программа «Невский портъе»



8. Компания «Интеротель», программа «Отель3»
9. Компания «Синимекс – информатика», программа Синимекс: Гостиница+ Пансионат. Международные выставки: «Гостиничный бизнес».
10. Ассоциация «Мостуротель».
11. Управляющая гостиничная компания AMAKS
12. Управляющая гостиничная компания HCD Group
13. Интеллектуальные здания и информационно – управляющие системы («Умная гостиница»)
14. Системы контроля доступа в помещение – KEI – Security
15. Системы автоматизированного учета телефонных переговоров – KEI – Billing
16. Компания LIGHTSOFT на рынке гостиничного бизнеса, портал TopHotels
17. Компания HRS, программа Фиделио.
18. Компания «Либра интернешнл», программа «ЛоджингТачЛИБИКА».

Контрольная работа состоит из двух частей; Первая часть работы – реферативная, вторая – расчетная.

Варианты второй (расчетной) части контрольной работы студентов;

1. Используя полученные знания, выполнить поиск литературы и написать контрольную работу. Темы контрольных работ приведены в рабочей программе. Вариант выдает преподаватель.

Контрольная работа должна описывать состав и функциональные возможности средств автоматизации гостиницы, анализировать конкретные вопросы автоматизации по заданной тематике, отражать достоинства, недостатки, эффективность, коммерческие аспекты использования АСУ.

Реферат должен содержать разделы: титульный лист, оглавление, вступление, основная часть, заключение, список литературы и источников (Интернет-адреса и др.).

Объем содержательной части – 12-20 страниц печатного текста, отформатированного в Word: шрифт Times 13-14 пт, межстрочный интервал одинарный.

Реферат должен быть сдан преподавателю не позднее, чем за 2 недели до начала сессии, в печатном виде и на электронном носителе.

2. Выполнить самостоятельную работу по поиску гостиницы в сети Интернет. Использовать 2- 3 поисковые системы, приведенные в вариантах. Можно использовать выбранные самостоятельно отечественные и зарубежные порталы, поисковые каталоги и рейтинговые системы. Описать особенности используемых поисковых систем, сделать выводы о состоянии гостиничного фонда в указанных городах, описать выбранную гостиницу и номер. Варианты заданий приведены ниже. Номер варианта выдает преподаватель. Отчет представляется в формате Word.

3. На экзамен допускаются студенты, выполнившие все задания.

Вариант 1

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Гостиницу в городе N (город выбирается по желанию, кроме Москвы и Санкт-Петербурга и туристских центров) и номер на одного-два человека.
- Стоимость проживания не должна превышать 1200 рублей в сутки на человека.
- Расстояние до центра – не более 10 км.
- Описать найденный номер.



wwwrus.100hotels.ru – бронирование on-line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on-line.

www.hotelscounts.com - европейский портал бронирования on-line.

www.All-hotels.ru - бронирование on-line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 2

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Номер люкс для одного человека в Нижнем Новгороде;
- Желательно наличие в номере Internet;
- Стоимость не должна превышать 3000 рублей в сутки;
- Описать предлагаемые услуги.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on-line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on-line.

www.hotelscounts.com - европейский портал бронирования on-line.

www.All-hotels.ru - бронирование on-line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 3

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Санаторий для лечения желудочных болезней в комплексе Минеральные Воды;
- Стоимость проживания и лечения не должна превышать 70\$ в сутки.
- Описать найденный номер и услуги лечения.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on-line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on-line.



www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.
www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».
www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.
www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.
www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.
www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.
www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.
www.moscow-hotel-russia.com – справки.
www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 4

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Недорогую гостиницу в Париже для семьи из трех человек (не дороже 70 \$ в сутки на человека);
- Найти несколько вариантов и привести их описание.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 5

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Гостиницу в Бонне для участников семинара по туризму.
- Номера одноместные - один более высокого статуса.
- Стоимость не ограничена, но в пределах допустимых норм.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.



www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 6

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Самую дешевую гостиницу в Москве;
- Число человек в номере - не больше трех;
- Описать предлагаемые услуги.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 7

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Гостиницу в Неаполе для семьи из трех человек;
- Стоимость номера не должна превышать 150\$;
- Описать услуги гостиницы и расположение относительно центра города.

wwwrus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 8

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:



Гостиницу в С. – Петербурге для двух человек;
Расположение – центр города;
Стоимость номера не дороже 200\$ в сутки;
Описать найденные варианты.

www.rus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 9

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Гостиницу в Харькове и номер на два человека.
- Стоимость проживания не должна превышать 700 рублей в сутки на человека.
- Расстояние до центра – не более 10 км.
- Описать найденный номер.

www.rus.100hotels.ru – бронирование on- line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on- line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on- line.

www.All-hotels.ru - бронирование on- line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomskva.ru - отели Москвы. Создано Правительством Москвы в 1994 г.

Вариант 10

Используя приведенные информационно – поисковые системы гостиниц найти:

- Номер люкс для одного человека в Москве;
- Желательно наличие в номере Internet;
- Стоимость не должна превышать 3000 рублей в сутки;
- Описать предлагаемые услуги.



www.rus.100hotels.ru – бронирование on-line, есть англ. язык, бесплатно, есть отказ от бронирования. Компания Nota bene. Тарифы ниже, чем rack rates.

www.Horse21 - бронирование on line. Представительство Hors BV - компания «М1 диалог». Тарифы ниже, чем rack rates.

www.hotels.com - европейский портал бронирования on-line.

www.hoteldscounts.com - европейский портал бронирования on-line.

www.All-hotels.ru - бронирование on-line. Есть «Все для отелей и ресторанов».

www.ukraine-hotel.com - бронирование в Киеве.

www.All-hotels.com.ua - бронирование по Украине.

www.innov.ru - бронирование в Нижнем Новгороде.

www.sevpalmira.spb.ru - бронирование в С. Петербурге.

www.bereg.ru – описание гостиниц Москвы. Очень мало.

www.moscow-hotel-russia.com – справки.

www.gaomoskva.ru - отели Москвы.

6.3. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к выполнению расчетных заданий и выполнение исследовательской работы. Изучение дисциплины студентами в основном выполняется самостоятельно. В тематическом плане представлены темы, которые должен изучить студент, и требуемое для изучения время.

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

8. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение

а) Перечень основной литературы:

1. Администратор гостиницы: учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Академия, 2014. –80 с.
2. Бронирование гостиничных услуг: учебное пособие /М.А. Ехина. – М.: Академия, 2014. –240 с.
3. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. –272 с.

Дополнительная литература

1. *Васильев Г.А., Забегалин Д.А.* Электронный бизнес. Реклама в Интернете. М.: Юнити-Дана, 2008.
2. *Ватаманюк А.А.* Создание и обслуживание локальных сетей (+ CD-ROM). СПб.: Питер, 2008.
3. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов/Ю.Ф.Волков2-ое изд.-Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. *Гуров Ф.Я.* Продвижение бизнеса в Интернет. Все о PR и рекламе в сети. М.: Вершина, 2008.
5. *Евдокимов Н.В.* Раскрутка Web-сайтов. Эффективная Интернет-коммерция. М.:



Вильямс, 2008.

6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. - Москва: Академия, 2008.

7. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 208 с.

8. Перелетова И.В., Петрова Е.К., Комиссарова И.П. Интернет-магазин от А до Я. Полное пошаговое руководство по созданию, управлению, ведению документооборота, учету и налогообложению. М.: Эксмо, 2008.

9. Спириденко Ю.П., Гойхмана О.Я. / Сервис и туризм: словарь-справочник М.: Альфа-М, 2008.

10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 304с. - (ПРОФИЛЬ).

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. - 3-е изд. Перераб. И доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2009, - 352с.

12. Чернов В.Н. «Системы электронного документооборота», Издательство РАГС, 2009г.

13. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме. М.: Флинта, МПСИ, 2008.

14. Немковский, Б.Л. Инновации: от концепции к внедрению / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 7. - с. 35-39.

15. Немковский, Б.Л. Использование информационных технологий – шаг в сторону прибыли / Б.Л. Немковский // Отель. – 2010. - № 5. - С. 83-87.

16. Новицкий, А. Г. Экономика и организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса: учебное пособие / А. Г. Новицкий. - М.: Юнита, 2008. – 213 с.

17. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. К.: Кондор, 2009.-408с.

18. Тельнов Ю. Информационные системы и технологии (Information System and Technologies) Издательство: Юнити-Дана 2012. - 304 с.

19. Чудновский, А. Д. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / А. Д. Чудновский. – СПб.: Питер, 2008. – 307 с.

Рекомендуемые Интернет-ресурсы и другие электронные источники

1. <http://www.hrs.ru> – официальный сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.

2. <http://www.micros.com> – официальный сайт компании Micros.

3. <http://www.my-bartech.com> – официальный сайт компании Bartech.

4. <http://www.incomsoft.ru> – официальный сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».

5. <http://www.averstech.ru> – система «Эксперт».

6. <http://www.pct.ru> – система РСТЪ Ресторатор.

7. <http://www.1c-astor.ru> – система АСТОР.



8. <http://www.posiflex.com> – ресторанные терминалы Posiflex.
9. <http://www.megatec.ru/> – Информационные системы в туризме. ПО Мастертур.
10. <http://www.arimsoft.ru/> – Компьютерные технологии в туризме.
11. <http://www.samo.ru/> – САМО-Софт. Автоматизация турфирм.
12. <http://www.turwin.ru/> – программный комплекс автоматизации турфирм Turwin.
13. <http://www.microsoft.com>.
14. <http://www.oracle.com>.
15. <http://www.sybase.com>.
16. <http://www.symantec.com>.
17. <http://www.dlink.ru> – компания D-link – сетевое оборудование.
18. <http://www.mt-expert.ru> – телефонное оборудование для гостиниц.
19. <http://www.teledex.com> – телефонное оборудование для гостиниц.
20. <http://www.panasonic.com> – телефонные станции гостиничных предприятий.
21. <http://www.pbxsoftware.ru/wintariff> – телефонный тарификатор WinTariff.
22. <http://www.ste.spb.ru> – компания STEGroup, интерактивное гостиничное телевидение.
23. <http://www.otrum.com> – интерактивное гостиничное телевидение, система OTRUM.
24. <http://www.in-video.ru> – интерактивное гостиничное телевидение, система HoteliTV.
25. <http://www.norweq.ru> – компания Norweq, системы электронных замков, сейфов, мини-баров.
26. <http://www.inhova.com> – электронные сейфы.
27. <http://www.elsafe.com> – электронные сейфы.
28. <http://www.gemsglobal.com> – системы мини-баров.
29. <http://www.eroomsystem.com> – системы мини-баров.
30. <http://www.minibar.ch> – системы мини-баров.
31. <http://www.messerschmitt.com> – компания Messerschmitt Systems AG, электронные замки, сейфы, мини-бары.
32. <http://www.ems-international.net> – мини-бары EMS.
33. <http://www.libra-russia.com> – официальный сайт компании Libra Hospitality, система eipitome.
34. <http://www.reksoft.ru> – официальный сайт компании Рексофт, система «Эдельвейс», тарификаторы Varsum и VarsumWiFi.
35. <http://www.ucs.ru> – официальный сайт компании UCS, система R-Keeper
36. <http://www.world-tourism.org> – Всемирная туристская организация.
37. <http://www.wttc.org> – World trade and tourism council.
38. <http://www.ista.ru/> – группа компаний ИСТА.
39. <http://digitalhome.ixbt.com/> – сайт «Цифровой дом».



9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

9.1 Вопросы к экзамену

1. Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Их классификация и влияние на развитие гостиничного предприятия.
2. Виды программного обеспечения для гостиничного бизнеса.
3. Общая характеристика глобальных распределительных систем бронирования Sabre, Worldspan, Galileo, Amadeus.
4. Гостиничный бизнес и гостиницы сегодня. Российские гостиницы в цифрах. Общие данные по структуре гостиничного комплекса г. Москвы.
5. Стандартный комплекс полной автоматизации гостиниц: служба управления номерным фондом, административная служба, коммерческая служба, питание, инженерно – технические службы, вспомогательные службы. Интерфейс АСУ гостиницы.
6. Фирмы – разработчики специального программного обеспечения, программные продукты на Российском рынке.
7. Отражение форм первичного учета в автоматизированных системах управления для гостиниц РФ и краткие указания по их применению и заполнению.
8. История систем автоматизации в гостиничном бизнесе.
9. Система управления гостиницей Fidelio Front Office. Пользовательский интерфейс. Основные возможности.
10. Система управления гостиницей Fidelio Front Office. Функции модуля бронирования. Индивидуальное бронирование. Возможности модуля.
11. Система управления гостиницей Fidelio Front Office. Профайлы гостей, компаний, агентств. Основные поля. Использование профайлов внутри программы и для менеджмента.
12. Система управления гостиницей Fidelio Front Office. Просмотр, изменение, отмена бронирования. Основные окна. Групповое бронирование. Особенности.
13. Система управления гостиницей Fidelio Front Office. Регистрация и заселение прибывших в гостиницу. Модуль портье. Расчет и выписка отъезжающих. Номерной фонд. Статус отеля. Состояние номеров.
14. Система управления гостиницей Eritome PMS. Функциональные модули системы.
15. Система управления гостиницей Eritome PMS. Требования к техническому обеспечению, связь со смежными системами управления гостиниц.
16. Компания «Рексофт». Программа «Эдельвейс». Назначение системы. Преимущества АСУ «Эдельвейс».
17. HOTEL – 2000. Базовые возможности системы.
18. Фирма 1С – предприятие: программа» СИНИМЕКС: ГОСТИНИЦА+ ПАНСИОНАТ» - как единая платформа автоматизации.
19. Комплекс автоматизации KEI – Hotel.
20. ASP интернет – технологии. Преимущества и недостатки ASP.
21. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным предприятием.
22. Гостиница и компьютерные системы интернет - бронирования.
23. Взаимодействие типовой системы бронирования с гостиничной АСУ. Бронирование off – line и on – line.



24. Бронирование и информационно – поисковые системы. Российские и зарубежные информационно – поисковые системы, сравнительная характеристика.

25. Интернет - сайты и интернет - порталы гостиничной отрасли. Анализ поисковых систем.

26. Связь гостиничного хозяйства с глобальными системами бронирования.

27. Способы бронирования. Альтернативный способ бронирования в гостинице с помощью Интернета.

28. Планирование автоматизации гостиницы.

29. Анализ интернет – порталов и интернет – сайтов отдельных гостиниц. Интерфейс пользователя. Достоинства и недостатки.

30. Решение задач на использование программ Fidelio Front Office и Epitome PMS.

9.2 Критерии оценки уровня освоения дисциплины

1. Студент получает оценку «отлично» в случае, если ответ правильный, логичный, полный, с конкретными примерами, при этом демонстрируется владение материалом дисциплины, а при ответе используются самостоятельные выводы и обобщения, задача решена правильно;

2. Студент получает оценку «хорошо» в случае, если в ответе допускаются небольшие неточности при изложении материала, либо не принципиальные ошибки в терминологии, при этом задача решена правильно;

3. Если студент просит, заменить билет или не дает правильных ответов на вопросы билета, а также не отвечает на дополнительные вопросы, преподаватель может предложить выбрать билет повторно. Для получения удовлетворительной оценки в этом случае, необходимо полностью исключить принципиальные и грубые ошибки в информации, давать полные и качественные ответы, как на вопросы предлагаемого билета, так и на дополнительные вопросы, при этом задача решена правильно или допущены незначительные ошибки в расчетах;

4. Студент получает оценку «неудовлетворительно» в случае, если ответы на вопросы не раскрывают их существо и важность, допускаются грубые ошибки в терминологии дисциплины, задача не решена, а также, если при замене билета качество ответов не соответствует пункту 2 настоящей методики.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения семинарских, практических интерактивных занятий, контрольных работ, тестирования, зачетов и экзаменов, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

9.2 Показатели результатов освоения компетенций:

Результаты	Основные показатели	Формы и методы
-------------------	----------------------------	-----------------------



(компетенции)	оценки результата	контроля и оценки
(ОК-2) -	- умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми клиентами	- экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
(ОК-3) -	- умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
(ОК-4) -	- знать и уметь реагировать в сложившейся ситуации	оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии Опрос-дискуссия по вопросам темы.
(ОК-5) -	- знать и владеть современными средствами размещения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
(ОК-9) -	- проявление ответственности за работу подчиненных и результат выполнения задания	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике
(ПК-1.1)	- уметь оформлять заявки на бронирование	оценка на практическом занятии
	- знать и уметь анализировать запросы потребителя	оценка на практическом занятии
(ПК-1.2) -	- знание и владение инновационными технологиями в гостиничной деятельности	устный междисциплинарный экзамен
(ПК-1.3) -	- грамотность ведения телефонных переговоров; - правильно использовать технические и телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема	- экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях и производственной практике; - устный междисциплинарный экзамен.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 22 из 22

	заказа и обеспечения бронирования	
--	--------------------------------------	--