

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Рабочая программа учебной дисциплины

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Рабочая программа дисциплины «Системы бронирования в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301)

Составитель:

Гомилевская Г.А., канд. экон. наук, доцент кафедры туризма и экологии, gag17@yandex.ru, Нарута Я.С., ст. преподаватель кафедры Гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры ГИД от 28.04.2018 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)



М.Ю. Дикусарова

подпись

фамилия, инициалы

«28 » апреля 2018 г.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Системы бронирования в сервисе и туризме» является формирование компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, используемых в туристской индустрии.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение и закрепление теоретических основ современных видов электронного бронирования;
- формирование основных навыков обработки информации и работы в системах бронирования в области сервиса и туризма;
- приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

ОПОП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции	
Б-ГД	ПК-2	способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Знать	современные глобальные системы бронирования и резервирования
			Уметь	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.
			Владеть	навыками использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Системы бронирования в сервисе и туризме» относится к вариативной части учебного плана Б.1.ДВ.К.01 направления подготовки «Гостиничное дело».

Для освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении дисциплин: «Информатика», «Инновации в сервисе и туризме», «Автоматизация работы предприятий туризма», «Технология и организация операторских и агентских услуг».

На компетенциях, формируемых дисциплиной «Системы бронирования в сервисе и туризме», базируются дисциплины: «Инновации в сервисе и туризме», «Автоматизация работы предприятий туризма», «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства», «Технология и организация гостиничных услуг», «Технология и организация услуг питания», «Информационные технологии в продвижении товаров и услуг» и другие.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семес тр	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
Б-ГД	ОФО	Б.1.ДВ. К.01	6	4	60	17		34	9		84	Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Введение.	Лекция	3		5
		Практическое занятие	3	1	5
2	История, современные тенденции, характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования	Лекция	3		5
		Практическое занятие	3	3	5
3	Система бронирования Amadeus	Лекция	2		5
		Практическое занятие	4	2	5
4	Система бронирования Galileo	Лекция	2		5
		Практическое занятие	4	1	5
5	Система бронирования Worldspan	Лекция	2		5
		Практическое занятие	4	1	5
6	Система бронирования Sabre	Лекция	2		5
		Практическое занятие	4	2	5
7	Другие зарубежные системы бронирования.	Лекция	2		6
		Практическое занятие	4	2	6
8	Российские компьютерные системы бронирования	Лекция	1		6
		Практическое занятие	4	2	6

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение.

История развития и структура рынка информационных продуктов и услуг. Классификация информационных технологий. Федеральная целевая программа «Развитие туризма в Российской Федерации»; Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса; Ассоциация содействия туристическим технологиям.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 1, 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2. История, современные тенденции, характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования

История развития туристской индустрии в последние десятилетия; создания и использования компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System); эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования; наиболее крупные и известные мировые системы бронирования; отечественные система бронирования.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2.

Дополнительные источники: источники подраздела 9.3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение контрольных работ по теме; подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 3. Система бронирования Amadeus

Система бронирования Amadeus; Amadeus в настоящее время; Amadeus включает ряд стандартных и несколько дополнительных модулей; подключение к системе Amadeus осуществляется по различным вариантам; расходы по обеспечению стационарного подключения; набор справочников; достоинства системы.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 3.

Дополнительные источники: 2, 4.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение контрольных работ по теме; подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 4. Система бронирования Galileo

Система Galileo; два варианта подключения к системе: стационарное и через Интернет; бесплатные дополнительные программы; система Focalpoint Net; программа автоматизации деятельности туристских агентств.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 5. Система бронирования Worldspan

Система Worldspan; три режима подключения к сайту Worldspan Net; электронная коммерция (e-commerce); Worldspan Power Pricing.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 2.

Дополнительные источники: 1.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: обсуждение дискуссии и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 6. Система бронирования Sabre

Система Sabre; несколько вариантов подключения к системе: Planet Sabre, Turbo Sabre, Net Platform; финансовый управляющий Sabre по Центральной и Восточной Европе.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1, 2.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: разбор дискуссии и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 7. Другие зарубежные системы бронирования

Сравнительный анализ крупнейших зарубежных систем бронирования.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 1, 2.

Дополнительные источники: 3.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар, выполнение презентаций.
Форма текущего контроля: разбор практических задач и обсуждение результатов.
Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 8. Российские компьютерные системы бронирования

Российские разработки: Сирена, Эдельвейс, Тур-1.

Литература по теме из раздела 9:

Основные источники: 5.

Дополнительные источники: 2.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Лекционное занятие.

Практическое занятие: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: разбор семинара и обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное выполнение заданий по темам дисциплины.

Контрольные вопросы и презентации выполняются по следующим тематикам:

- История, современные тенденции, характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования
- Система бронирования Amadeus
- Система бронирования Galileo
- Система бронирования Worldspan
- Система бронирования Sabre
- Другие зарубежные системы бронирования
- Российские компьютерные системы бронирования

6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Основные характеристики информационного общества.
2. Виды информационных технологий.
3. Конкуренция в информационном пространстве туристской индустрии.
4. Базовая модель электронного туристского бизнеса.
5. Сущность понятия «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)».
6. Сущность понятия Альтернативные системы бронирования (ADS).
7. Классификация компьютерных систем бронирования.
8. Глобальные распределительные системы: характеристика, история создания и динамика развития.
9. Системы бронирования отелей.
10. Системы бронирования туров.

11. Программные средства CRM-менеджмента.
12. Проблемы использования информационных технологий в туризме.
13. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в туризме XXI века.
14. Информационная логистика в современном туризме: понятие, субъекты, принципы развития.
15. Известные Интернет системы бронирования.
16. Принципы онлайн-бронирования.
17. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг.
18. Оценка деловой активности туристской фирмы в электронной среде.
19. Туристский сайт в системе конкурентной борьбы турфирмы.
20. Виды сайтов в интернет-пространстве.
21. Стратегия и бизнес-план создания сайта туристского предприятия.
22. Принципы создания и структура технического задания сайта турфирмы.
23. Принципы формирования и развития контента сайта.
24. История, виды и тенденции развития социальных медиа.
25. Роль социальных медиа в развитии туризма, преимущества и недостатки.
26. Стратегия продвижения туристской фирмы в социальных сетях.
27. Характеристика медиапродуктов турфирмы.
28. Цель, правила подготовки и проведения вебинара туристском бизнесе
29. Ресурсы порталов для самостоятельных путешественников.
30. Роль информационных технологий в развитии самостоятельных путешествий.
31. Дайте определение информационной технологии.
32. Перечислите основные этапы становления информационной технологии.
33. Дайте определение информации.
34. Дайте определение информационного ресурса.
35. Дайте определение новой информационной технологии.
36. Какие типы информационных услуг Вы знаете?
37. Что понимается под термином «информационная услуга»?
38. В чем состоит отличие автоматизированной и компьютерной информационных технологий?
39. Что Вы понимаете под субъектом и объектом туризма?
40. Чем отличается открытая система туризма от любой закрытой экономической системы?
41. Какова взаимосвязь социальной политики и туризма?
42. В чем, на Ваш взгляд, состоит специфика организации туризма?
43. По каким признакам классифицируются туристские организации?
44. Какие предприятия относят к туристическим предприятиям первичных услуг?
45. Опишите основные, на Ваш взгляд, требования, предъявляемые к сайту туристической фирмы.
46. Оцените использование Интернет-ресурсов в различных сферах туристического бизнеса.
47. Охарактеризуйте основные принципы организации туристических сайтов.
48. Представьте характеристику туристической информации в интернет-среде.
49. Оцените состояние туристического сектора в Рунете.
50. Какие туристические Интернет-ресурсы региона, в котором Вы проживаете, Вам известны?
51. Дайте сравнительную характеристику наиболее популярным туристическим порталам.
52. Каковы перспективы использования Интернет-ресурсов в туризме?
53. Выделите этапы формирования систем бронирования туристических услуг.
54. Поясните достоинства и недостатки систем электронного бронирования туров.
55. Объясните принципы функционирования системы электронного бронирования.
56. В чем состоит преимущество систем комплексного резервирования туров?

57. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме?
58. Каковы основные функции этих систем?
59. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
60. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
61. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма.

При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», сайты Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news». В проекте необходимо наличие информации, которая бы отражала современное состояние развития туризма и индустрии гостеприимства, поэтому обязательно использовать данные за последние пять лет, включая год сдачи работы.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

9.1 Основная литература

1 Информационное обеспечение туризма: учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский и др.. - М. : Федерал. агентство по туризму, 2014. - 288 с.

2 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.

3 Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с.

4 Информационные системы предприятий: учеб. пособие для студентов вузов / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 283 с.

5 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.

9.2 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 Кусков А.С. Туроперейтинг: [учебник для студентов вузов] / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: ФОРУМ, 2014. - 400 с.
- 6 Саак А.Э. Управление предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса; Учебное пособие для вузов. / А.Э. Саак. - СПб.: Питер Пресс, 2014. - 263 с.
- 7 Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- 8 Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю. А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.

9.3. Российское законодательство

- 1 Гражданский кодекс РФ
- 2 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ
- 3 Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»
- 4 Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)
- 4 ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 5 ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 7 ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения[Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 8 ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 9 ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 10 ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов.– Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>
- 11 Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

9.4. Периодические издания

Гостиница и ресторан: бизнес и управление

Гостиничное дело

Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Туризм: право и экономика

Туристический бизнес

Турифо

Туристская деловая газета

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Электронно-библиотечная система Юрайт: [http:// www.biblio-online.ru/](http://www.biblio-online.ru/);

Электронно-библиотечная система РУКОНТ: [http:// www.rucont.ru/](http://www.rucont.ru/);

Электронно-библиотечная система издательства: «Лань»: [http:// www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com/);

Научная электронная библиотека (НЭБ) eLIBRARY.ru: [http:// www.eLIBRARY.ru/](http://www.eLIBRARY.ru/).

10.2 Интернет-ресурсы

www.amadeus.ru - AMADEUS глобальная система бронирования

www.npark.ru - Направления современного туризма

www.sabretravelnetwork.ru - ПО Sabre

www.galileo.com - Система бронирования Galileo

www.edu.ru - Федеральный портал Российского образования

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая

Российским союзом туриндустрии

www.atorus.ru - Ассоциация туроператоров России

www.rostourunion.ru - Российский Союз туриндустрии.

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры, учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе, проведение научных исследований в по различным управленческим ситуациям.

12. Словарь основных терминов

Автоматизация - применение технических средств, экономико-математических методов и систем управления, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования энергии, материалов или информации.

База данных - совокупность специальным образом организованных наборов данных, хранящихся на диске.

База знаний - сложная, детально моделируемая структура информационных совокупностей, описывающих все особенности предметной области, включая факты (фактические знания), правила (знания условий для принятия решений) и метазнания (знания о знаниях), т.е. знания, касающиеся способов использования знаний и их свойств.

Безопасность – понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

Бронирование – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

Ваучер – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения туагенству.

Гарантированное бронирование предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

Глобальная дистрибьюторская система (англ. Global Distribution System, GDS) — международная компьютерная система бронирования и резервирования.

Гостиница – 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум-заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. 2) – здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

Гостиничная индустрия – вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.д.

Гостиничный продукт – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

Гость – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Документ – информационное сообщение в бумажной, звуковой или электронной форме, оформленное по определенным правилам, заверенное в установленном порядке.

Документооборот – система создания, интерпретации, передачи, приема и архивирования документов, а также контроля за их исполнением и защиты от несанкционированного доступа.

Интернет – глобальная компьютерная сеть, охватывающая весь мир и содержащая гигантский объем информации по любой тематике, доступной на коммерческой основе для всех желающих.

Интернет-маркетинг – комплекс методов продвижения корпоративных web-ресурсов в Интернете, результатом которых должна стать раскрутка торговой марки своего предприятия и в конечном итоге – извлечение прибыли.

Информатизация – процесс насыщения производства и всех сфер жизни и деятельности человека информацией.

Информационная потребность – осознанное понимание различия между индивидуальным знанием о предмете и знанием, накопленным обществом.

Информационная технология – система методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации.

Информационная услуга – получение и предоставление в распоряжение пользователя информационного продукта.

Информационное общество – общество, в котором производство и потребление информации является важным видом деятельности, а информация признается наиболее значимым ресурсом, новые информационные и телекоммуникационные технологии и техника становятся базовыми технологиями и техникой, а информационная среда наряду с социальной и экологической – новой средой обитания человека.

Информационный продукт или информационная услуга – специфическая услуга, когда некоторое информационное содержание в виде совокупности данных, сформированное производителем для распространения в вещественной или невещественной форме,

предоставляется в пользование потребителю.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

Инструктаж – предварительная беседа, ознакомление о порядке выполнения какой-либо работы.

Инструкция – свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего-либо.

Информационные потоки – взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

Негарантированное бронирование предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Новая информационная технология (компьютерная информационная технология) – информационная технология с «дружественным» интерфейсом работы пользователя, использующая персональные компьютеры и телекоммуникационные средства.

Пакет прикладных программ – комплекс программ, предназначенный для решения задач определенного класса (функциональная подсистема, бизнес-приложение).

Пакет прикладных программ общего назначения – универсальные программные продукты, предназначенные для автоматизации разработки и эксплуатации функциональных задач пользователя и информационных систем в целом.

Прикладное программное обеспечение – совокупность математических методов, моделей, алгоритмов и программ, регламентирующих правила формализованной переработки информации, предназначенная для решения конкретных задач пользователя и организации вычислительного процесса информационной системы в целом.

Продукция туризма – комплексная услуга (так называемый тур), содержащая в качестве взаимосвязанных элементов услуги транспорта, гостиничного хозяйства, торговли, экскурсионных, культурно-зрелищных, спортивных, коммунально-бытовых, лечебно-оздоровительных и др. учреждений и предприятий.

Профайл – список настроек для таргетинга и список баннеров, которым необходим таргетинг.

Программное обеспечение – совокупность программных и документальных средств для создания и эксплуатации систем обработки данных средствами вычислительной техники.

Программа технического обслуживания – совокупность программно-аппаратных средств для диагностики и обнаружения ошибок в процессе работы компьютера или вычислительной системы в целом.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Служба консьержей – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

Служба переднего плана (front of the house) – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

Средство размещения – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно – правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных залов, бассейна и т.д.).

Технология – совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния,

свойств, формы сырья, материала или полуфабриката, осуществляемых в процессе производства продукции.

Туризм – отрасль экономики непроеизводственной сферы, предприятия и организации которой удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах.

Турист – лицо, которое путешествует и осуществляет пребывание в местах, находящихся за пределами его обычной среды, на срок не более 12 месяцев с любой целью, кроме занятия деятельностью, оплачиваемой из источников в посещаемом месте.

Туроператор – туристское предприятие, которое комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый – самостоятельный – туристский продукт. Этот новый продукт называется паушальным (комплексным) туром. Туроператор предлагает клиенту комплексный тур от своего имени, на свой риск и за свой счет.

Туристский бизнес – предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли.

Туристский продукт – любая услуга, удовлетворяющая те или иные потребности туристов и подлежащая оплате с их стороны.

Экономическая информация – совокупность сведений о социально-экономических процессах, служащих для управления этими процессами и коллективами людей в производственной и непроеизводственной сферах.

Экспертные системы – системы обработки знаний в узкоспециализированной области подготовки решений пользователей на уровне профессиональных экспертов.

Электронная коммерция – любое изменение в базе данных информационной системы, совершаемое посредством связанных между собой компьютеров, по завершении которого происходит передача права собственности или права пользования вещественным товаром или услугой.

Электронная почта – специальный пакет программ для хранения и пересылки сообщений между пользователями ЭВМ.

Электронный бизнес – любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров.