

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Системы бронирования в сервисе и туризме» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гуревич О.Ю., договор на оказание услуг, Международный институт окружающей среды и туризма

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 26.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	000000000055C744
Владелец	Гомилевская Г.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	000000000055C74C
Владелец	Гомилевская Г.А.

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 туризма;
- приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях туризма, в том числе в турагентствах и предприятиях-туроператорах.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-2	Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Знания:	основы информационно-коммуникационных технологий и основных требований информационной безопасности; основы справочно-правовых и информационно-коммуникационных технологий
			Умения:	использовать основные информационно-коммуникационные технологии и различные источники информации по объекту туристского продукта; решать профессиональные задачи с применением справочно-правовых и информационно-коммуникационных технологий
			Навыки:	использования прикладных программных продуктов для бронирования турпродукта и отдельных составляющих
	ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Знания:	технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии
			Умения:	использовать коммуникативные и информационные технологии в профессиональной деятельности

			Навыки:	владение методиками реализации туристского продукта с использованием коммуникативных и информационных технологий
--	--	--	---------	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина "Системы бронирования в сервисе и туризме" относится к блоку дисциплин по выбору.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Информатика», «Математика», «Технология и организация операторских и агентских услуг модуль 2».

4. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ЗФО	Бл1.ДВ.Г	4	4	13	4	8	0	1	0	131	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

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 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.	1	2	0	18	дискуссия, собеседование по теме, обсуждение результатов
2	CRM системы в туризме. Система U-ON.	0	1	0	19	выполнение практических заданий по теме: работа с CRM системой.
3	История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.	1	1	0	19	участие в обсуждении, оценка результатов.

4	Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.	0	1	0	19	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов
5	Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.	1	1	0	18	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
6	Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».	0	1	0	18	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
7	Системы выписки страховых полисов.	1	1	0	20	решение творческих заданий, собеседование, обсуждение и оценка результатов.
Итого по таблице		4	8	0	131	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме.

Содержание темы: Структура рынка информационных продуктов и услуг. Классификация информационных технологий. Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса.

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

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

Тема 2 CRM системы в туризме. Система U-ON.

Содержание темы: Обзор CRM, применяемых в туристском бизнесе. Нишевые системы для управления бизнесом в туристической отрасли. Преимущества использования CRM систем. Система U-on – достоинства системы.

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

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

Тема 3 История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел.

Содержание темы: История развития туристской индустрии в последние десятилетия; создания и использования компьютерных систем бронирования; эффективность и перспективы их использования; наиболее крупные и известные мировые системы бронирования; отечественные система бронирования.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практические занятия: знакомство с ГРС, дискуссия.

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

Тема 4 Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов.

Содержание темы: Система Sabre; Общие сведения о системе, терминология. Справочные запросы. Экран наличия мест и расписание. Обязательные элементы бронирования, дополнительные элементы бронирования. Тарифы и расчет стоимости.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: практические занятия: работа с системой бронирования Sabre.

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

Тема 5 Система бронирования Сирена Тревел. Технология бронирования авиабилетов.

Содержание темы: Общие сведения о системе, терминология. Справочные запросы. Экран наличия мест и расписание. Обязательные элементы бронирования, дополнительные элементы бронирования. Тарифы и расчет стоимости. Выпуск билета.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции, практические занятия: работа с системой Сирена.

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

Тема 6 Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook».

Содержание темы: Общие сведения о системах, терминология. Правила бронирования, ответственность агента по бронированию. Создание бронирования.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практические занятия: работа с системами бронирования отелей.

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

Тема 7 Системы выдачи страховых полисов.

Содержание темы: Типы страховых полисов, терминология. Выписка страхового полиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции, практические задания: оформление страховых полисов с различными условиями.

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

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Основные виды занятий для студентов всех форм обучения – лекционные занятия и практические работы с применением информационно-коммуникационных технологий. При обучении используются активные и интерактивные формы, в том числе, решение ситуационных и практических задач, деловая игра, проекты.

В течение учебного семестра учащимся нужно: освоить теоретический материал, выполнить аудиторские задания, тесты и контрольные работы, выполнить домашние задания (проекты и др.) в рамках самостоятельной работы.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является важнейшим условием успешного овладения программой курса. Внеаудиторные самостоятельные занятия учащихся представляют собой логическое продолжение аудиторных занятий, проводятся по заданию преподавателя, который инструктирует обучаемых и устанавливает сроки выполнения задания.

Основными задачами самостоятельной работы являются: закрепление и углубление

знаний, умений и владений студентов, полученных в ходе плановых учебных занятий; объективное оценивание собственных учебных достижений; формирование умений студентов мотивированно организовывать свою познавательную деятельность; подготовка студентов к предстоящим занятиям. Самостоятельная работа должна носить непрерывный и систематический характер.

Выделяются следующие **виды самостоятельной работы** студентов по дисциплине:

- работа с электронными презентациями, размещенными в ЭУМКД, с рекомендованной литературой;
- подготовка к контрольным работам и тестам по отдельным разделам учебного курса;
- выполнение заданий, размещенных в ЭУМКД.

Формами текущей аттестации по данной дисциплине предусматривает обязательное выполнение заданий по темам дисциплины.

Контрольные вопросы и презентации выполняются по следующим тематикам:

- 1 Общая характеристика электронных систем бронирования в туризме
- 2 CRM системы в туризме. Система U-ON
- 3 История и современность глобальных систем бронирования. GDS Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена Тревел
- 4 Система бронирования Sabre. Технология бронирования авиабилетов
- 5 Создание бронирования в системе Sabre на нескольких пассажиров с учетом возраста, внесение дополнительных элементов – паспорт, карточка частолетающего пассажира, специальное питание, дополнительный багаж. Расчет брони.
- 6 Система бронирования Сирена Тревел
- 7 Создание бронирования в системе Сирена Тревел на нескольких пассажиров с учетом возраста, внесение дополнительных элементов – паспорт, карточка частолетающего пассажира, специальное питание, дополнительный багаж. Расчет брони.
- 8 Системы бронирования гостиничных услуг. Система «Островок», «Hotelbook»
- 9 Создание бронирования по заданию
- 10 Системы выписки страховых полисов. Выписка страхового полиса

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 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. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в туризме XXI века.
13. Информационная логистика в современном туризме: понятие, субъекты, принципы развития.
14. Принципы онлайн-бронирования.
15. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн бронирования услуг.
16. Основные элементы PNR
17. Дополнительные элементы PNR
18. Как подключиться к GDS. Достаточно ли только подключения к GDS для выписки авиабилетов. Договорные отношения: авиакомпания – GDS – агентство по продаже

билетов

19. Рабочие области в GDS, начало и окончание работы
20. Что такое EPR, LNIATA, PTR
21. Изменение, деление PNR
22. Система ответственности агента по продаже билетов и бронированию отелей
23. Маршрут OW, RT, CT, OJ
24. Расчет стоимости авиабилета в системе Sabre для взрослого, ребенка и младенца
25. Расчет стоимости авиабилета в системе Сирена Тревел для взрослого, ребенка и младенца
26. Заказ специальных услуг
27. Состав правил тарифа в системе Сейбр
28. Состав правил тарифа в системе Сирена Тревел
29. Брендированные тарифы
30. Графический режим в системе Сейбр
31. Бонусные программы авиакомпаний
32. Типы номеров в гостиницах
33. Особенности расселения туристов в отелях разных стран
34. Принципы поиска отеля, соответствующего запросу туриста
35. Договорные отношения: отель – система бронирования – туроператор – турист
36. Правила бронирования отелей, комиссионное вознаграждение
37. Управление личным кабинетом в системе бронирования отелей
38. Что такое франшиза в туристской страховке
39. Основные правила использования страховки от невыезда
40. Основные принципы работы страховой и сервисной компании
41. Договорные отношения: страховая компания – туроператор – турист
42. Порядок действия при страховом случае

Тематика реферативных работ и мультимедийных презентаций

1. Системы управления деятельностью туроператоров
2. Продукты компании Само-софт
3. Обзор PMS систем
4. Программные средства CRM-менеджмента
5. Преимущества и возможности системы U-ON
6. История и современность глобальных распределительных компьютерных систем бронирования (GDS).
7. Классификация компьютерных систем бронирования.

Перечень творческих заданий

1. Создайте бронирование Москва – Токио – Москва на любые даты в следующем месяце, Аэрофлот, В класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей, внесите бонусные карты аэрофлота. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
2. Создайте бронирование Москва – Барселона/Мадрид – Москва на любые даты в следующем месяце на вашу фамилию, бизнес класс, минимальная стоимость. Пассажиры – 3 взрослых и младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, забронируйте места в салоне, запросите специальное питание для детей, отправьте подтверждение на электронную почту пассажира. Запишите номер брони, рассчитайте стоимость.
3. Создайте бронирование Уфа – Омск в Сирене Тревел на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 1 взрослый, 1 ребенок, 1 младенец. Внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей. Рассчитайте минимальную стоимость, запишите номер PNR
4. Создайте бронирование в системе Сирена тревел по маршруту Владивосток –

Ю.Сахалинск – Владивосток, на любые даты в следующем месяце, экономический класс. Пассажиры – 2 взрослых. Рассчитайте минимальную стоимость при 6-ти месячном тарифе, запишите номер PNR

5. К вам пришла семья – 2 взрослых и ребенок 8 лет. Заказ: даты – вылет 15 числа следующего месяца, возвращение через 7 дней, авиабилеты Владивосток – Сеул – Владивосток, удобные дневные перелеты, гостиница – 4* в центре города. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите специальное питание для детей,. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен авиабилета, за возврат гостиницы.
6. К вам пришли будущие молодожены (2 взрослых). В следующем месяце планируют поехать из Владивостока на Пхукет в свадебное путешествие на 10 дней. Необходимо забронировать авиаперелет, гостиницу 5* с учетом тематики путешествия. Создайте бронирование билетов, гостиницы, рассчитайте стоимость страхового полиса. В бронь авиабилета внести паспортные данные всем пассажирам, запросите подарочный торт, указать в бронировании, что пассажиры молодожены. Выслать на электронную почту пассажиров бронирование билета и ваучер на гостиницу. Рассчитайте общую стоимость заказа, запишите номер PNR, укажите штрафные санкции за возврат/обмен авиабилета, за возврат гостиницы.
7. К вам обратилась компания молодых людей, хотят поехать в Шерегеш. Заявка: рассчитать минимальную стоимость страхового полиса на 8 дней, возраст застрахованных – 21-24 года, 5 человек, занятия горнолыжным спортом. Предложить туристам улучшенные варианты страховки, включая страхование от несчастного случая. Аргументировать выбор страховки от несчастного случая.
8. Семья 2 взрослых 45 лет и ребенок 12 лет обратилась в туристскую компанию в марте с просьбой забронировать тур на 14 дней на Фиджи на новый год. После запроса цен у партнеров оказалось, что все гостиницы на новогодний период на Фиджи – невозвратные. Какой вид страхования вы предложите данным туристам? Рассчитайте стоимость страхового полиса. Аргументируйте выбор данного тарифа, расскажите о всех условиях страхования.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и

характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Ветитнев А. М., Коваленко В. В., Коваленко В. В. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 340 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoj-industrii-452006>
2. Орловская В.П., Богданов Е.И. Технология и организация предприятия туризма : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 176 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355943>
3. Черников Б.В. Информационные технологии управления : Учебник [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2020 - 368 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=346871>

8.2 Дополнительная литература

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие [Электронный ресурс] : Форум , 2019 - 366 - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/document?id=337847>
2. Профессиональный портал www.TourDom.ru - Режим доступа: www.TourDom.ru

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://new.znanium.com/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
8. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный комплект
- Принтер лазерный

Программное обеспечение:

- Adobe Reader
- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

Авиационные термины

Advance purchase (AP)	Заблаговременная покупка. За сколько дней после бронирования или до вылета билет должен быть приобретен по правилам тарифа
AVIH	Код, которым в бронировании обозначают перевозку животного в багажном отсеке
Connecting flight	стыковочные рейсы
Direct flight	прямой рейс, возможна посадка (номер рейс не меняется)
Downgrade	понижение класса обслуживания или понижение стоимости в пределах одного класса обслуживания
IATA	International air transport association Международная ассоциация воздушного транспорта. Создана в 1945 году для развития сотрудничества между авиакомпаниями в целях обеспечения безопасности, надежности и экономичности полетов в интересах потребителей. Сегодня членами Ассоциации являются авиакомпании из 140 стран мира.
Non-stop flight	беспосадочный рейс
Reissue	обмен, переписка билета при изменении даты, рейса, маршрута и т.п. Номер билета меняется, первоначальный билет учитывается в расчете стоимости нового билета. При изменении стоимости в меньшую сторону возврат денежных средств не производится
OW — One-Way	билет в один конец
PC	Baggage Piece Content. Условия провоза багажа по количеству мест. Так обозначают бесплатно провозимый багаж, а цифра перед аббревиатурой — это количество мест багажа, включённых в стоимость билета (2PC - 2 места багажа по 23 в эконом классе или 32 кг в бизнес классе или, соответственно, 1PC). Если в билете указано 0PC, значит, пассажир взял безбагажный тариф.
PETC	Код, которым при бронировании обозначают перевозку животного в салоне самолета

PNR	Passenger name record . Уникальная электронная запись о пассажире и его перевозке в АСБ перевозчика. Бронирование места для пассажира на борту воздушного судна. Каждое бронирование имеет номер – локатор
Refund	возврат авиабилета (полный или частичный)
RT — Round Trip	билет туда-обратно
Schedule	расписание
Sunday rule (правило первого воскресенья)	Ограничение в дате пребывания пассажира в точке назначения, обозначающее, что пассажир должен там пребывать не ранее, чем до первого воскресенья (ночь с субботы на воскресенье). Т.е. обратный вылет может быть не ранее первого воскресенья после прилета.
Upgrade	повышение класса обслуживания или повышение стоимости в пределах одного класса обслуживания
Waiting list	Лист ожидания
Авиационная распределительная система бронирования (APC, GDS – global distribution system, ГРС – глобальная распределительная система)	Автоматизированная система, которая обеспечивает «нейтральное отображение информации о расписании рейсов, наличии мест, тарифах, взаимодействует с инвентарными системами авиаперевозчиков и обеспечивает бронирование и оформление авиабилетов, бронирование отельных услуг и пр.
Альянс авиационный	партнёрское объединение авиакомпаний, позволяющее достичь более высокого уровня международного сотрудничества в коммерческих авиаперевозках. В мире три пассажирских альянса Star Alliance , SkyTeam и Oneworld
APC «Сирена-Тревел»	программно-аппаратный комплекс, взаимодействующий с инвентарными системами бронирования авиаперевозчиков. Единственная аккредитованная отечественная распределительная система бронирования авиаперевозок по своим функциональным характеристикам соответствует рекомендациям ИАТА для дистрибутивных (распределительных) систем, принципам построения ведущих зарубежных глобальных распределительных систем (ГРС) с учетом потребностей и особенностей рынка перевозок России и стран СНГ.
Билет (электронный билет)	Перевозочный документ, подтверждающий заключение договора пассажира с перевозчиком и определение условий перевозки пассажира и его багажа. Билет является подтверждением оплаты забронированной перевозки. Электронный билет – перевозочный документ, при котором вся информация о перевозке хранится в электронном виде в АСБ перевозчика
Безопасность полетов (flight safety)	способность осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей.
БСО	Бланк строгой отчетности
ВВЛ	Внутренняя воздушная перевозка

Вынужденный возврат или изменения авиабилета	Возврат по вине перевозчика (отмена или перенос рейса), т.е. невозможность предоставить пассажиру место в салоне воздушного судна в определенное билетом время и дату. В некоторых тарифах вынужденный возврат применяется при болезни или смерти пассажира или членов его семьи. Применяется без удержания штрафных санкций, предусмотренных правилами тарифа.
Добровольный возврат или изменения авиабилета	Возврат или изменения даты , времени или маршрута перевозки по инициативе пассажира. Применяются штрафные санкции в соответствии с правилами примененного тарифа.
Интерлайн (двустороннее соглашение)	Соглашение между двумя авиакомпаниями, в соответствии с которым перевозочной документации (авиабилетов) одного перевозчика признается другим перевозчиком. Интерлайн-соглашения позволяют пассажирам воспользоваться наиболее удобными стыковками с рейсами разных авиакомпаний – участниц соглашения. А также получать багаж в конечном пункте путешествия без промежуточной регистрации – происходит так называемая сквозная перевозка багажа.
Код шеринг (code-share) –	эдоговор между авиакомпаниями о совместном эксплуатации рейсов на одном маршруте. Каждая авиакомпания, заключившая соглашение, продает рейс, который фактически выполняется одной из них, по своим ценам и под своим кодом и номером рейса. Поэтому мы и видим на табло несколько авиакомпаний и номеров.
МВЛ	Международная воздушная перевозка
Несопровождаемый ребенок	Перевозка ребенка без сопровождения взрослым старше 18 лет (требует определенных условий)
Тайм лимит (Time limit, TL)	Время, которое определено правила тарифа с момента бронирования до выписки билета
ТКП	Транспортно-клиринговая палата

Типы номеров	
SGL/Single	Одноместный номер
DBL/Double	Двухместный номер с одной двухспальной кроватью
TWIN	Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
TWIN-SOLO	Двухместный номер, предназначенный для проживания одного человека
Twin / Double for Single use	Двухместный номер, предназначенный для проживания одного человека
Twin/Double for Sole use	Двухместный номер, предназначенный для проживания одного человека
TRPL/Triple	Трехместный номер, не обязательно с тремя отдельными кроватями. Часто это номер с одной двухспальной кроватью и одной дополнительной, которая может быть раскладной или на колесиках
QUAD/Quadruple	Четырехместный номер из одной комнаты
Child bed	Кровать для ребенка до 12-18 лет
Cot/cradle/crib	Люлька для ребенка до 2 лет
Infant	Ребенок до 2 лет
Standard	Стандартный номер
Superior	Номер большего размера, чем стандартный

Deluxe	Номер более высокой категории, чем стандартный. Может быть больше по размеру, иметь лучший вид из окна и т.п.
Executive	Номер более высокой категории, чем стандартный
Executive floor	Этаж в отеле с более высоким уровнем обслуживания и дополнительным набором услуг
Club floor	Этаж в отеле с более высоким уровнем обслуживания и дополнительным набором услуг
Club room	Номер на клубном этаже
Suite	Номер повышенной комфортности. Существуют разные категории сьютов, включающие от одной комнаты до нескольких спален, гостиных, гардеробных и т.д.
Junior Suite	Номер повышенной комфортности, как правило, состоящий из одной большой комнаты, разделенной на спальную и гостиную зоны (sitting area)
1 B d r Suite/One-Bedroom Suite	Номер повышенной комфортности, как правило, состоящий из двух комнат: спальни и гостиной
2 B d r Suite/Two-Bedroom Suite	Номер повышенной комфортности, как правило, состоящий из трех комнат: двух спален и гостиной
Duplex	Двухэтажный номер
Connected/Connecting rooms	Совмещенные номера, соединенные дверью
Adjoining rooms	Соседние номера, не имеющие соединяющей их двери
ROH/Run of the house	Размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна
Sitting area	Зона для отдыха – часть номера, где располагаются журнальный столик, кресла, иногда диван
King Size Bed	Большая двуспальная кровать, шириной более 180 см
Вид из окна	
Canal View	Вид на канал
City View	Вид на город
Garden View	Вид на сад
Mountain View	Вид на горы
Ocean View	Вид на океан
Pool View	Вид на бассейн
River View	Вид на реку
Sea View	Вид на море
Side Sea View	Боковой вид на море
Тип питания	
AI/All inclusive	Все включено: питание в течение дня, включая напитки местного производства в неограниченном количестве
BB/Bed and breakfast	Размещение на базе завтрака
FB/Full board	Полный пансион
HB/Half board	Полупансион
RO/Room only	Без питания
UAI/Ultra all inclusive	Питание в течение дня, включая напитки как местного, так и импортного производства (в том числе и спиртные). Существует много разновидностей Ultra all inclusive
Тип завтрака	

CB/Continental breakfast	Континентальный завтрак Холодный завтрак. Обычно накрывается на столе. Минимальные требования: хлеб/булочки, джем и горячий напиток. Может включать в себя сыр или фрукты.
BB/Buffer Breakfast	Холодный завтрак типа «шведский стол» Минимальные требования: хлеб/булочки и т.п., джем и горячий напиток, ветчина, сыр или фрукты плюс фруктовые соки, каши и салаты
HB/Hot Breakfast	Buffer Горячий завтрак типа «шведский стол» Минимальные требования: хлеб/булочки, джем и горячий напиток, ветчина, сыр или фрукты плюс фруктовые соки, каши и салаты плюс как минимум яичница с беконом
AB/American breakfast	Американский завтрак Холодный завтрак типа «шведский стол» Минимальные требования: хлеб/булочки и т.п., джем и горячий напиток, ветчина, сыр или фрукты плюс фруктовые соки, каши и салаты
English Breakfast	Английский завтрак Горячий завтрак. Накрывается на столе. Минимум – яичница с беконом
Irish Breakfast	Ирландский завтрак Горячий завтрак. Накрывается на столе. Минимум – яичница с беконом
Scottish breakfast	Шотландский завтрак Горячий завтрак. Накрывается на столе. Минимум – яичница с беконом
Scandinavian Breakfast	Скандинавский завтрак Холодный завтрак типа «шведский стол». Минимальные требования: хлеб/булочки и т.п., джем и горячий напиток, ветчина, сыр или фрукты плюс фруктовые соки, каши и салаты
Israeli breakfast	Израильский завтрак Холодный завтрак типа «шведский стол». Минимальные требования: хлеб/булочки, джем и горячий напиток, сыр или фрукты плюс фруктовые соки, каши и салаты, исключает мясо и моллюсков
A la carte	Питание по меню