Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.4 Транспортное обслуживание»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — И.Н. Корабейников
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель — подпись — Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Ж.А. Ермакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 44671

© Четверикова Н.А., 2016
© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: приобретение обучающимися знаний в области обслуживания туристов на различных видах транспорта и особенностях организации перевозок различными видами транспорта, формирование умений использования полученных знаний в практической деятельности.

Задачи:

- усвоение концептуальных основ транспортного обслуживания в туризме с использованием общеправовых знаний;
- овладение навыками организации обслуживания туристов и разработки практических рекомендаций в решении проблем в сфере транспортного обслуживания;
- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.12 Человек и его потребности, Б.1.В.ОД.5 Экономика и предпринимательство в туризме, Б.1.В.ОД.6 Стандарты обслуживания, Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ДВ.8.1 Бизнес-планирование в туризме, Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа, Б.2.В.П.3 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: международные организации, регламентирующие деятельность транспортных компаний в области перевозки пассажиров и багажа; международные соглашения и договора; правовое обеспечение туристских перевозок воздушным, железнодорожным, автомобильным, водным и другим транспортом. **Уметь:** составлять договорную документацию для обеспечения пассажирских перевозок. **Владеть:** навыками работы с международными договорами и соглашениями по транспортному обслуживанию туристов; навыками работы с договорной документацией для обеспечения туристских перевозок.	ОК-6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
Знать: ресурсную базу организации процесса транспортного обслуживания туристов; основные этапы процесса транспортного обслуживания туристов; основные предпочтения потребителей в сфере транспортного обслуживания. **Уметь:** обосновывать и разрабатывать технологии процесса транспортного обслуживания туристов; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей в сфере транспортного обслуживания; проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов в сфере транспортного обслуживания. **Владеть:** методами и формами процесса обслуживания туристов сфере транспортного обслуживания; способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований туристов в сфере транспортного обслуживания; способностью организовать процесс транспортного обслуживания туристов.	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
Знать: правила организации работы исполнителей в туристской	ПК-4 способностью

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
деятельности при оказании транспортных услуг; основы процесса принятия и реализации управленческих решений при организации транспортного обслуживания туристов. **Уметь:** использовать на практике правила организации работы исполнителей в туристской деятельности при оказании транспортных услуг; применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в туристской деятельности; распределять ответственность за результаты принятого решения и его исполнения при предоставлении транспортных услуг. **Владеть:** способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; методами контроля над исполнением управленческих решений и оценки эффективности их реализации в ходе предоставления транспортных услуг.	организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**20,5**	**20,5**
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям.*	**159,5** +	**159,5**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы организации транспортного обслуживания	24	1	2	-	21
2	Обслуживание пассажиров на автомобильном транспорте	24	1	1	-	22
3	Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте	22	1	1	-	20
4	Обслуживание пассажиров на авиационном транспорте	22	1	1	-	20
5	Обслуживание пассажиров на водном транс-	22	1	1	-	20

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	порте					
6	Международная перевозка туристов различными видами транспорта	22	1	1,5	-	19,5
7	Основы договорных взаимоотношений при реаизации услуг перевозки	22	1	1	-	20
8	Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов	22	1	1,5	-	19,5
	Итого:	180	8	10		162
	Всего:	180	8	10		162

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 Основы организации транспортного обслуживания

Роль и место транспортных услуг в составе туристского продукта. Статистика использования транспортных средств при туристских перевозках. Понятие транспортной системы (комплекса). Структура транспортной системы РФ. Инфраструктура транспортного комплекса. Деятельность государственных структур по вопросам транспортного обслуживания туристов. Структура транспорта общего пользования. Проблемы транспортного комплекса в структуре туристского путешествия. Федеральная целевая программа «Модернизация транспортной системы Российской Федерации». Содержание программы и основные итоги реализации. Основные направления развития транспортного комплекса России для повышения эффективности туристской индустрии. Система транспортного обеспечения в туризме (туристская перевозка, трансфер, транспортное обслуживание программных мероприятий по туру).

Раздел № 2 Обслуживание пассажиров на автомобильном транспорте

Краткая история автомобиля. Этапы развития. Виды автомобилей для целей туризма и путешествий. Правовые основы перевозки туристов автомобильным транспортом. Лицензирование пассажирских перевозок автомобильным транспортом. Управление пассажирскими перевозками. Дороги и автомагистрали. Автомобильные перевозки: классификация, этапы планирования (бездорожье, караваны, такси и другое). Система проката: основные условия, прогрессивные формы обслуживания, ведущие компании проката (опыт деятельности, инновационная политика). Нетрадиционные виды автотранспорта для туристов. Атрибуты сервиса на автомобильном транспорте. Состояние придорожного сервиса для автомобильных путешествий (РФ, Европа, Америка). Состояние автомобильных перевозок и транспортной инфраструктуры в Оренбургской области. Организация и рынок автобусных перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа туристов. Организация обслуживания экскурсантов в автобусе. Организация регулярных и чартерных автобусных туров. Требования к технологическому составу автобусов. Условия перевозки различных категорий пассажиров. Автобусные тарифы и их виды. Оценка эффективности автобусного маршрута. Документация автобусного маршрута.

Раздел № 3 Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте

Правовые основы перевозки туристов железнодорожным транспортом. Обслуживание пассажиров на внутренних международных рейсах. Управление пассажирскими перевозками. Уровень комфорта и качество предоставляемых услуг. Перечень услуг для туристов на

железнодорожном транспорте. Прогрессивные формы обслуживания на железнодорожном сообщении. Структура и функции служб организации ж/д перевозок. Технология разработки железнодорожного маршрута. Специализированные вагоны. Специальные виды рельсового транспорта. Железнодорожные тарифы, их виды. Перевозка багажа туристов и путешественников. Проездные документы. Расписание движения. Организация основных и дополнительных услуг на железнодорожном транспорте. Документация железнодорожного маршрута.

Раздел № 4 Обслуживание пассажиров на авиационном транспорте

Правовые основы перевозки туристов авиационным транспортом. Управление пассажирскими перевозками на воздушном транспорте. Технико-экономические характеристики авиационного транспорта. Регулярные перевозки: виды, направления, особенности организации, эффективность регулярных авиаперевозок. Чартерные перевозки: виды, направления, особенности организации, эффективность чартерных программ. Особенности организации перевозок различных групп пассажиров. Обслуживание пассажиров в различных классах перевозки авиационным транспортом. Авиационные тарифы, их виды. Отличительные особенности специальных тарифов: PEX, APEX, молодёжных, экскурсионных, туристских, групповых. Документация авиационного маршрута.

Раздел № 5 Обслуживание пассажиров на водном транспорте

Правовые основы перевозки туристов внутренним водным транспортом. Классификация водных видов транспорта. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий. Классификация водных маршрутов. Морской круиз как комплексный продукт. Организация обслуживания пассажиров на круизах. Атрибуты сервиса на круизных теплоходах. Технология организации экскурсионных и прогулочных рейсов на речных судах. Условия перевозки различных категорий пассажиров. Организация основных и дополнительных услуг на водном транспорте. Использование паромов в туристских целях. Документация водного маршрута.

Раздел № 6 Международная перевозка туристов различными видами транспорта

Понятие международной перевозки. Особенности правового регулирования международной перевозки. Международные соглашения и конвенции о международных перевозках: история создания документов. Соглашение о международном пассажирском сообщении: основное содержание документа. Билет как основа договора международной пассажирской перевозки: виды, способы покупки и оформления. Понятие багажа. Габаритный и негабаритный багаж. Оформление и международные требования к провозке багажа. Организация международного автобусного сообщения. Рынок международных автобусных перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа туристов. Международное авиасообщение РФ и обслуживание туристов на воздушных судах. Обслуживание туристов во время международного железнодорожного путешествия. Особенности обслуживания туристов во время международного водного круиза, прогулки.

Раздел № 7 Основы договорных взаимоотношений при реализации услуг перевозки

Правовые основы договорных взаимоотношений туристских перевозок. Понятие договора перевозки туриста. Правовое регулирование договора перевозки пассажира. Виды договора перевозки пассажира. Форма договора перевозки пассажира. Срок договора перевозки пассажира. Права и обязанности сторон договора. Документы для организации услуг перевозки. Порядок возмещения убытков по неисполненному договору.

Раздел №8 Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов

Паспортно-визовые и таможенные процедуры. Паспортно-визовый контроль. Виза: понятие, назначение. Визовые требования для граждан РФ. Безвизовые страны для граждан РФ. Требования к

оформлению туристической визы. Валютный контроль и обмен валюты. Санитарный и эпидемиологический контроль. Страхование туристских путешествий: общие правила страхования, услуги, предоставляемые туристу страховыми компаниями. Страховой случай: наступление страхового случая и страховая выплата. Условия и размер страховых выплат.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основы организации транспортного обслуживания	2
2	2	Обслуживание пассажиров на автомобильном транспорте. Организация автобусных перевозок	1
	3	Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте	1
3	4	Обслуживание пассажиров на авиационном транспорте	1
	5	Обслуживание пассажиров на водном транспорте	1
4,5	6	Международная перевозка туристов различными видами транспорта	1,5
	7	Основы договорных взаимоотношений при реализации услуг перевозки	1
5	8	Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов	1,5
		Итого:	10

4.4 Курсовая работа (6 семестр)

Примерная тематика курсовых работ:

1. Анализ использования современных информационных технологий в сфере транспортного обслуживания туристов.
2. Анализ использования технических средств на основе мускульной силы человека в туристических целях.
3. Организация комбинированных перевозок в туризме.
4. Организация автобусных перевозок для школьников в туристических целях.
5. Планирование и организация индивидуальных путешествий для автолюбителей (на примере работы туристических агентств / разработка индивидуального автомобильного маршрута).
7. Совершенствование профессионального развития персонала транспортных предприятий.
8. Организация речных и морских круизов в России / разработка круиза.
9. Совершенствование процесса перевозок туристов (трансфера).
10. Разработка семейного туристического маршрута с использованием различных транспортных средств (пункт отправления и прибытия г. Оренбург)
11. Совершенствование обслуживания туристов на водных видах транспорта.
12. Совершенствование бортовых услуг для туристов на воздушном транспорте.
13. Совершенствование организации автобусных перевозок туристов.
14. Совершенствование организации транспортного обслуживания туристов на маршруте.
15. Совершенствование придорожного сервиса (на примере Оренбургской области).
16. Совершенствование туристско-экскурсионного обслуживания на маршруте.
17. Совершенствование организации перевозок туристов железнодорожным транспортом.
18. Совершенствование транспортного обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья.
19. Совершенствование качества обслуживания туристов транспортными компаниями.
20. Совершенствование документационного обеспечения в транспортном обслуживании.
21. Анализ использования автоматизированных систем сервиса на транспорте.

22. Состояние, проблемы и перспективы развития водного транспорта для обслуживания туристов в РФ.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Ермакова, Ж. А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) [Электронный ресурс]: учебн. пособие для студентов / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Н. В. Лучко. – Оренбург : ОГУ, 2013. – Загл. с тит. экрана.
2. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник / О. Я. Осипова. – 6-е изд., перераб. – М. :Академия, 2012. – 400 с

5.2 Дополнительная литература

1. Бычков, В. П. Экономика автотранспортного предприятия / В. П. Бычков. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 384 с.
2. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме : учебное пособие / А. В. Докторов, О. Е. Мышкина. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

5.3 Периодические издания

1. Автомобильный транспорт: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
2. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2016
5. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2016
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
7. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
8. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://cbsd.gks.ru/– портал Федеральной службы государственной статистики.
2. https://www.russiatourism.ru/ – портал Федерального агентства по туризму.
3. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
4. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm– туристическая библиотека
5. https://www.mintrans.ru/documents– портал министерства транспорта Российской Федерации.
6. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
7. http://docs.cntd.ru/document/9040995 – Воздушный кодекс Российской Федерации;.
8. http://docs.cntd.ru/document/1200123714 – ГОСТ 33062 – 2014. Дороги автомобильные общего пользования. Требования к размещению объектов дорожного и придорожного сервиса. Введ. 2015 – 12 – 01.
9. http://docs.cntd.ru/document/1200102288 – ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения. Введ. 2014 – 01 –01.
10. http://docs.cntd.ru/document/901782478 – Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;

Методические указания для обучающихся по выполнению курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание».

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

«Б.1.В.ОД.4 Транспортное обслуживание»

Направление подготовки (специальность): 43.03.02 Туризм
код и наименование

Направленность (профиль), специализация: *Технология и организация туроператорских и турагентских услуг*

Год набора 2016

Форма обучения заочная

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2018/2019 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2018г.

Заведующий кафедрой
Управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель _____ Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплин

5.4 Интернет-ресурсы

http:// https://elibrary.ru/query_results.asp / – электронная библиотека научных публикаций по транспортному обслуживанию

5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2019]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2019]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe