Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

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 с использованием современных информационных технологий, формирование умений использования полученных знаний в практической деятельности, соблюдая требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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 компетенцией 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.3 Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	**Знать:** ресурсную базу организации транспортного обслуживания, этапы процесса транспортного обслуживания потребителей; основные предпочтения потребителей в сфере транспортного обслуживания. **Уметь:** обосновывать и разрабатывать технологии

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		процесса транспортного обслуживания; 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 пассажиров в сфере транспортного обслуживания; способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований пассажиров в сфере транспортного обслуживания; способностью организовать процесс транспортного обслуживания пассажиров

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**216**	**216**
Контактная работа:	**44,5**	**44,5**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	14	14
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;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**171,5** +	**171,5**

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
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	31	4	2		25
2	Обслуживание пассажиров на автомобильном транспорте	31	4	2		25
3	Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте	31	4	2		25
4	Обслуживание пассажиров на авиационном транспорте	31	4	2		25
5	Обслуживание пассажиров на водном транспорте	31	4	2		25
6	Международная перевозка туристов различными видами транспорта	31	4	2		25
7	Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов	30	4	2		24
	Итого:	216	28	14		174
	Всего:	216	28	14		174

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. Государственная программа развития транспортной системы России. Содержание программы. 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). 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 № 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. Программные продукты в сфере автобусных перевозок. 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. Программные продукты в сфере железнодорожных перевозок 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. Программные продукты в сфере авиационных перевозок. 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. Программные продукты для организации перевозок туристов водными видами транспорта. 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 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
1,2	1	Основы организации транспортного обслуживания	2
3	2	Обслуживание пассажиров на автомобильном транспорте	2
4	3	Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте	2
5	4	Обслуживание пассажиров на авиационном транспорте	2
6	5	Обслуживание пассажиров на водном транспорте	2
7	6	Международная перевозка туристов различными видами транспорта	2
8	7	Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов	2
		Итого:	14

4.4 Курсовая работа (6 семестр)

Примерная тематика курсовых работ:

1. Анализ использования современных информационных технологий в сфере транспортного обслуживания туристов.
2. Организация комбинированных перевозок в туризме (на примере работы туристического оператора).
3. Организация работы транспортной компании, оказывающей услуги туристской перевозки
4. Организация автобусных перевозок для школьников в туристических целях.
5. Планирование и организация индивидуальных путешествий для автолюбителей (на примере работы туристического агентства)
6. Совершенствование профессионального развития персонала предприятий, оказывающих транспортные услуги.
7. Организация круиза (или прогулки, или экскурсии) с использованием водного транспорта (на примере Приволжского Федерального округа).
8. Совершенствование транспортного обслуживания туристов с использованием группового трансфера
9. Совершенствование обслуживания туристов на водных видах транспорта.
10. Совершенствование бортовых услуг для туристов на воздушном транспорте.
11. Совершенствование организации работы вокзала (авто, ж/д).

12. Совершенствование услуг и обслуживания в аэропорту
13. Совершенствование организации автобусных перевозок туристов.
14. Совершенствование придорожного сервиса (на примере объектов, размещенных на территории Оренбургской области).
15. Совершенствование организации перевозок туристов железнодорожным транспортом.
16. Совершенствование транспортного обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья.
17. Совершенствование документационного обеспечения в транспортном обслуживании.
18. Анализ и оценка конкурентоспособности различных видов транспорта для целей туризма

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Ермакова, Ж. А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) [Электронный ресурс]: учебн. пособие / 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. Шестакова, Е. В. Транспортное обслуживание [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Н. А. Четверикова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования «Оренбург. гос. ун-т», Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.53 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2019. - 37 с. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/site_new/find-book

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
2. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2023
3. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2023
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
5. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2023

5.4 Интернет-ресурсы

1. http:// https://elibrary.ru/query_results.asp / – электронная библиотека научных публикаций по транспортному обслуживанию.
2. http://www.gks.ru/ – портал Федеральной службы государственной статистики.
3. https://www.russiatourism.ru – портал Федерального агентства по туризму.
4. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
5. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm– туристическая библиотека
6. https://www.mintrans.ru/ – портал министерства транспорта Российской Федерации.
7. http://www.orenburg-gov.ru – портал Правительства Оренбургской области.
8. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
9. http://docs.cntd.ru/document/9040995 – Воздушный кодекс Российской Федерации;.

10. http://docs.cntd.ru/document/1200123714 – ГОСТ 33062 – 2014. Дороги автомобильные общего пользования. Требования к размещению объектов дорожного и придорожного сервиса [Электронный ресурс]. Введ. 2015 – 12 – 01.
11. http://docs.cntd.ru/document/1200102288 – ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. Введ. 2014 – 01 –01.
12. http://docs.cntd.ru/document/901782478 – Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]. Введ. 2001 -22-02.
13. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. https://www.lektorium.tv/mooc - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения»
14. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»
15. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
16. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».
17. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»
18. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»
19. https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=8765

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Пакет офисных приложений LibreOffice
5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.