Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.9 Транспортное обеспечение и риски в туризме»

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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.9 Транспортное обеспечение и риски в туризме*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № _7_____от "13___" _марта_____ 2026__г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм _____ Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Сформировать у обучающихся профессиональные компетенции для организации транспортного обслуживания туристов с учётом нормативно-правовой базы, запросов потребителей и клиентоориетированных технологий, а также для идентификации, оценки и минимизации рисков, возникающих при транспортном обеспечении туристских услуг.

Задачи:

1. Освоить нормативно-правовые основы организации перевозок туристов различными видами транспорта, включая международные и внутренние маршруты.
2. Сформировать навыки выбора оптимального транспортного решения под запрос потребителя с применением клиентоориентированных подходов (учёт сегмента, ограничений, ожиданий по комфорту, срокам, бюджету).
3. Научить выявлять, классифицировать и управлять рисками в транспортном обеспечении туризма (задержки, отмены, форс-мажор, безопасность, страхование, претензионная работа).

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.23 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.В.3 География туризма и туристское страноведение, Б1.Д.В.5 Организация туристской деятельности, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология, Б1.Д.В.Э.2.2 Лидерство и управление командой, Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность, Б1.Д.В.Э.3.2 Мотивация трудовой деятельности, 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*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	**Знать:** основные нормативно-правовые акты в сфере перевозок и туризма; типовые запросы и ожидания потребителей по транспортному сервису; виды и характеристики транспортных услуг в туризме; классификацию и источники рисков. **Уметь:** подбирать

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		транспортные услуги под конкретный запрос клиента; оформлять документы и взаимодействовать с транспортными компаниями; оценивать риски и предлагать меры по их снижению; работать с жалобами и претензиями **Владеть:** навыками анализа запросов потребителей и формирования транспортно-логистического решения; инструментами минимизации рисков (страхование, резервирование, альтернативные маршруты); технологиями клиентоориентированного сервиса (персонализация, обратная связь, стандарты качества)

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**43,25**	**43,25**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**64,75**	**64,75**

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	Нормативно-правовая база и основы транспортного сервиса в туризме	36	10	4	-	22
2	Организация транспортного обслуживания по видам транспорта	36	10	4	-	22
3	Риски, безопасность и претензионная работа в транспортном обеспечении	36	8	6	-	22
	Итого:	108	28	14	-	66
	Всего:	108	28	14	-	66

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Нормативно-правовая база и основы транспортного сервиса в туризме. Роль и место транспортных услуг в туризме. Транспортные услуги: понятие и значимость. Статистика использования транспортных средств при туристских перевозках. Правовое регулирование перевозок в туризме (ГК РФ, Воздушный кодекс, Устав ж/д транспорта, ФЗ «Об основах туристской деятельности», международные конвенции). Классификация транспортных услуг в туризме и их место в турпродукте. Основы договорных взаимоотношений при реализации услуг перевозки. Процедуры, сопутствующие транспортному обслуживанию туристов. Стандарты качества и клиентоориентированные технологии в транспортном сервисе.

Раздел 2. Организация транспортного обслуживания по видам транспорта. Авиаперевозки: бронирование, тарифы, правила провоза багажа, стыковки. Железнодорожные перевозки: особенности сервиса. Водный и автомобильный транспорт. Нестандартные решения и инклюзивность (трансферы, аренда, экскурсии с транспортом).

Раздел 3. Риски, безопасность и претензионная работа в транспортном обеспечении. Классификация рисков: операционные, транспортные, форс-мажор, репутационные. Страховой случай: наступление страхового случая и страховая выплата. Условия и размер страховых выплат. Страхование туристов и багажа, страхование ответственности туроператора и другие виды страхования. Управление инцидентами: задержки, отмены, потеря багажа, несчастные случаи. Претензионная работа и защита прав потребителей.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Нормативно-правовая база и основы транспортного сервиса в туризме	4
3,4	2	Организация транспортного обслуживания по видам транспорта	4
5,6,7	3	Риски, безопасность и претензионная работа в транспортном обеспечении	6

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		Итого:	14

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

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.

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

Абдель Вахед, Эссам Абдаллах Махмуд Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие : [16+] / Эссам Абдаллах Махмуд Абдель Вахед ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 120 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612111 (дата обращения: 07.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-2443-5. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2026
2. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026
3. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2026

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 Операционная система РЕД ОС.
2 Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3 Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.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.