

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Сервис при транспортном обслуживании рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.02_2022_832.plx
43.03.02 Туризм
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе: Виды контроля в семестрах:
зачеты 6

аудиторные занятия 28

самостоятельная работа 34,5

часов на контроль 8,85

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	15 2/6			
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,65	28,65	28,65	28,65
Сам. работа	34,5	34,5	34,5	34,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, декан ЭЮФ, Газукина Ю.Г.

Рабочая программа дисциплины

Сервис при транспортном обслуживании

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 27.01.2022 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 21.04.2022 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 11 апреля 2024 г. № 9
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование у студентов систематизированных теоретических знаний о предмете, методах и задачах управления сервисом на транспорте, практических навыков по организации сервиса на транспорте.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование у студентов знаний о методах и технологиях управления сервисом на транспорте; - формирование практических умений и навыков по организации сервиса на транспорте.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В.ДВ.04
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Технологии транспортного обслуживания туристов	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Организационно-управленческая практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-4: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности

ИД-1.ПК-4: Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности

Знает:

- особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом;

Умеет:

- организовывать транспортное обслуживание;

ИД-2.ПК-4: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

Знает:

- особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом;

Умеет:

- организовывать транспортное обслуживание;

Владеет:

-навыками организации транспортного обслуживания туристов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизических возможностей.

ПК-7: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

ИД-1.ПК-7: Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

Знает:

-виды транспорта и сферы его применения;

- роль транспортных процессов в туристской деятельности;

- особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом;

Умеет:

- спроектировать транспортное обслуживание при формировании туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Транспортное обслуживание туристов						

1.1	Использование транспортных средств при туристических путешествиях. Состояние транспортной системы обслуживания туристов. Автоматизированные системы сервиса на транспорте /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Анализ конкретных ситуаций /Пр/	6	1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.3	1. Подготовка к практическому занятию. 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 2. Сервис для авиапассажиров							
2.1	Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание. Сервис для детей. Сервис в аэропортах. /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	1. Анализ конкретных ситуаций. 2. Сравнительная характеристика сервиса в аэропортах (3 на выбор студента) 3. Сравнительная характеристика сервиса, предоставляемых авиакомпаниями (2 на выбор студента) /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 3. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте							
3.1	Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны. Новые виды пассажирских вагонов. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Сравнительная характеристика новых вагонов 3. Разработка железнодорожного тура и программы обслуживания /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Пр/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 4. Сервис для туристов и экскурсантов в автобусе							
4.1	Сервис при организации автобусных туров. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей). /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
4.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Разработка автобусного тура и программы обслуживания /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

4.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 5. Обслуживание туристов на водном транспорте						
5.1	Сервис при обслуживании туристов на морских, круизных судах. Сервис при обслуживании туристов на речных, круизных судах. /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Сравнительная характеристика обслуживания в круизах по одному маршруту разными круизными компаниями (на выбор студента) /Пр/	6	1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	9,5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
	Раздел 6. Консультации						
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
	Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)						
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	6	8,85	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Контактная работа /КСРАтт/	6	0,15	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в Горно-Алтайском государственном университете

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Комплект примерных тестовых заданий

1. Вагоны с каким сроком эксплуатации применяются для формирования составов фирменных поездов, без учета сроков проведения капитального ремонта:

- а) до 3 лет;
- б) до 5 лет;
- в) до 10 лет;
- г) до 15 лет.

2. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на железнодорожном транспорте в Российской Федерации:

- а) до 2 лет;
- б) до 4 лет;
- в) до 5 лет;
- г) до 7 лет.

3. В реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния, применяются, как правило, транспортные средства, относящиеся к классу:

- а) «1 звезда»;
- б) «2 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «4 звезды».

4. Для проведения обзорных городских и местных экскурсий чаще всего используются автобусы международного класса:

- а) «1 звезда»;
- б) «2 звезды»;
- в) «3 звезды»;
- г) «4 звезды».

5. До какого возраста можно перевозить ребенка без предоставления ему отдельного места бесплатно на водном транспорте согласно законодательству РФ:

- а) до 2 лет;
- б) до 4 лет;

- в) до 5 лет;
г) до 7 лет.
6. Расположите виды транспорта в порядке убывания способности быстро доставлять пассажиров:
- железнодорожный.
 - воздушный;
 - водный;
 - автомобильный.
 - д.
7. Каковы сроки эксплуатации круизных судов:
- не более 5-ти лет;
 - 10 лет;
 - 15 лет;
 - 20 лет
8. Самый безопасный по статистике вид транспорта:
- автомобильный;
 - железнодорожный;
 - речной;
 - морской;
 - авиационный
9. Для организации загородной автобусной экскурсии для детей:
- необходима табличка «Дети»;
 - необходимо наличие сопровождающих лиц из расчета 1 взрослый на 15 детей;
 - необходимо сопровождение ГИБДД.
10. Какой вид питания включается в стоимость автобусных туров по Европе?
- BB;
 - HB;
 - FB.
11. Какой вид питания предоставляется на круизных турах?
- BB;
 - HB;
 - FB.
12. «Холодный ужин» подается:
- в номера отеля;
 - в ресторане отеля;
 - в придорожном ресторане.
13. В «холодный ужин» не входят: (2 позиции)
- спиртные напитки;
 - салаты;
 - холодные закуски;
 - горячее блюдо.
14. «Сухой паек» предлагают:
- в случае раннего выезда на экскурсию;
 - в автобусных турах;
 - на самостоятельных турах.
15. Является ли услуга питания:
- обязательной;
 - необязательной.
16. Покрывает ли страховка пищевое отравление, если туристы питаются самостоятельно?
- да;
 - нет;
 - частично.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов по курсу:

- Мировые авиакомпании как субъекты транспортного рынка.
- Характеристика сервисных услуг одной из мировых авиакомпаний (по выбору).
- Бизнес-авиация на российском и международном рынках.
- Атрибуты сервиса на авиатранспорте.
- Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров и багажа.
- Характеристика сервиса одного из аэропортов мира и России (по выбору).
- Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом.
- Европейская система сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
- Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов мира и России (по выбору).
- Технологические особенности разработки туров с использованием туристско-экскурсионных поездов.
- Характеристика одного из железнодорожных вокзалов мира и России (по выбору).
- Правила аренды автомобилей в зарубежных странах и деятельность компаний по прокату автомобилей.
- Организация обслуживания туристов на круизном лайнере.
- Системы берегового обслуживания круизных туристов.

15. Системы берегового обслуживания на речных круизах. Организация зеленых стоянок.

Тема для эссе:

Сервис при транспортном обслуживании туристов в РА

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Использование транспортных средств при туристических путешествиях.
2. Состояние транспортной системы обслуживания туристов.
3. Автоматизированные системы сервиса на транспорте
4. Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок.
5. Сервис для детей при воздушных перевозках.
6. Сервис в аэропортах.
7. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны.
8. Новые виды пассажирских вагонов.
9. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте.
10. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
11. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.
12. Сервис при организации автобусных туров.
13. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников.
14. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей).
15. Сервис при обслуживании туристов на морских, круизных судах.
16. Сервис при обслуживании туристов на речных, круизных судах.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Абдель Вахед Э. А. М., Мударисов Р. Г.	Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/100647.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Осипова О.Я.	Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие	Москва: Академия, 2010	
Л2.2	Сухов Р.И.	Организация туристской деятельности: учебник	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/78686.html
Л2.3	Владыкина Ю.О.	Организация туристской деятельности: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/91633.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	кейс-метод	
	презентация	
	ситуационное задание	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к тестированию, изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

Цель заданий для самостоятельной работы – закрепить полученные знания в рамках отдельных тем по учебной дисциплине, сформировать навыки разработки туристического продукта с заданным уровнем обслуживания при использовании транспортных средств, в том числе как средств размещения, привлечения (аттракции).

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; осуществляется помощь студентам составить график самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируруемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивают подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных практических заданий, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углублённое знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал, использовать результаты анализа для разработки туристического продукта с заданным уровнем обслуживания при использовании транспортных средств, в том числе как средств размещения, привлечения (аттракции).

Прежде чем приступить к выполнению самостоятельной работы, студент должен ознакомиться с содержанием рабочей программы. Это необходимо для того, чтобы осмыслить суть предлагаемых работ и круг вопросов, которые предстоит освоить, а также определить место и значимость самостоятельных заданий в общей структуре программы курса.

Формы самостоятельной работы:

1. Подготовка к тестированию, кейсам или к практическим заданиям.
2. Подготовка докладов, эссе или рефератов.
3. Подготовка к промежуточному тестированию.