

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.01 Технология транспортных процессов,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Сервис в туризме**

Направление подготовки: 23.04.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Сервис на транспорте

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 8890  
Подписал: заведующий кафедрой Вакуленко Сергей  
Петрович  
Дата: 24.06.2024

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель: Изучение основных принципов и методов обслуживания в сфере туризма для формирования профессиональных навыков в области гостеприимства и улучшения качества обслуживания туристов.

Задачи:

Изучить специфику сервиса в туризме, включая особенности взаимодействия с различными категориями туристов и удовлетворение их потребностей.

Рассмотреть методы и техники обслуживания в гостиничном бизнесе, ресторанном сервисе, туристических агентствах и других сферах туризма.

Проанализировать влияние качества обслуживания на уровень удовлетворенности туристов, формирование положительного опыта путешествий и повышение лояльности к туристическим услугам.

Провести практические кейсы и ситуационные задачи для развития навыков в области сервиса в туризме, включая работу с международными клиентами, разрешение конфликтных ситуаций и создание уютной атмосферы для туристов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-2** - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности;

**ОПК-3** - Способен управлять жизненным циклом инженерных продуктов с учетом экономических, экологических и социальных ограничений;

**ПК-3** - Способен формулировать цели проекта, критерии и способы достижения целей, определять структуры их взаимосвязей, выявлять приоритеты решения задач при производстве и модернизации наземных транспортно-технологических машин, их технологического оборудования и комплексов на их базе;

**ПК-10** - Способен разрабатывать меры по повышению эффективности использования оборудования и инфраструктуры;

**УК-2** - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

Основные принципы и методы обслуживания в сфере туризма, специфику взаимодействия с различными категориями туристов, а также особенности работы в гостиничном бизнесе, ресторанном сервисе, туристических агентствах и других туристических предприятиях.

**Уметь:**

Применять полученные знания и навыки для улучшения качества обслуживания туристов, повышения уровня удовлетворенности клиентов, формирования положительного опыта путешествий и увеличения лояльности к туристическим услугам.

**Владеть:**

Практическими навыками работы с международными клиентами, умением разрешать конфликтные ситуации, создавать уютную и гостеприимную атмосферу для туристов, а также проводить анализ и оценку эффективности сервисных процессов в туристической индустрии.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 з.е. (180 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №2
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации

образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 116 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Введение в сервис в туризме Основные понятия и принципы.
2	Специфика обслуживания различных категорий туристов Индивидуальные, групповые, корпоративные.
3	Организация сервиса в гостиничном бизнесе Стандарты обслуживания, прием и размещение гостей.
4	Ресторанный сервис в туризме Особенности обслуживания в ресторанах и кафе.
5	Работа с туристическими агентствами Организация туров, консультации клиентов.
6	Коммуникация с международными клиентами Особенности взаимодействия с иностранными туристами.
7	Управление качеством обслуживания в туристической индустрии Разработка стратегий и мероприятий по повышению качества обслуживания, контроль и оценка сервисных процессов.
8	Роль сервиса в формировании удовлетворенности клиентов и лояльности к туристическим услугам Изучение влияния сервиса на уровень удовлетворенности и лояльности клиентов, методов создания положительного опыта в туризме.
9	Маркетинговые стратегии в сфере туризма Привлечение и удержание клиентов.
10	Технологии в сфере обслуживания туристов Цифровизация и инновации.
11	Разрешение конфликтных ситуаций и обработка жалоб клиентов Освоение навыков разрешения конфликтов с клиентами, эффективная работа с жалобами и претензиями.
12	Психология обслуживания Понимание потребностей и ожиданий туристов.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
13	Сервисные стандарты и процедуры в туризме Обучение персонала и контроль качества обслуживания.
14	Создание уютной и гостеприимной атмосферы для туристов Дизайн интерьера и сервисные приемы.
15	Анализ и оценка эффективности сервисных процессов в туристической индустрии Использование инструментов для анализа и оценки эффективности сервисных процессов в туризме, разработка рекомендаций по улучшению.
16	Практические кейсы и ситуационные задачи Развитие навыков обслуживания и решение реальных проблем в сфере туризма.

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Инновации в сервисе туризма Изучение современных тенденций и инноваций в области сервиса в туризме, анализ новых технологий, цифровых решений и подходов к улучшению качества обслуживания.
2	Управление качеством в туристической индустрии Разработка стратегий управления качеством в туристической индустрии, изучение методов контроля и оценки качества сервиса, анализ современных подходов к улучшению обслуживания.
3	Развитие профессиональных навыков персонала Организация тренингов и семинаров для развития профессиональных навыков персонала в сфере туризма, обучение коммуникации, управлению временем, решению проблемных ситуаций.
4	Маркетинговые стратегии в туризме Изучение основных маркетинговых стратегий и методов продвижения туристических услуг, анализ целевой аудитории, разработка маркетинговых кампаний и управление брендом.
5	Управление конфликтами в туристической индустрии Обучение методам управления конфликтами с клиентами, партнерами и сотрудниками в туристической индустрии, разработка стратегий предотвращения и разрешения конфликтов.
6	Этика и профессиональное поведение в туризме Изучение основных принципов этики и профессионального поведения в сфере туризма, развитие навыков этичного общения, уважения к культурным различиям и сохранения репутации.
7	Управление репутацией и обратной связью Разработка стратегий управления репутацией компании в туристической индустрии, обработка обратной связи, анализ отзывов клиентов и формирование положительного имиджа.
8	Управление изменениями в туризме Изучение процессов управления изменениями в туристической индустрии, разработка планов внедрения новых сервисов, технологий и стратегий для повышения конкурентоспособности.
9	Международный туризм и мультикультурное обслуживание Обучение особенностям работы с иностранными туристами, культурным аспектам обслуживания, адаптации к различным культурам и языковым барьерам.
10	Интерактивные технологии в туризме Изучение применения интерактивных технологий, виртуальной реальности и мобильных приложений в туристической индустрии, разработка инновационных сервисов и продуктов.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
11	<b>Управление сервисом в гостиничном бизнесе</b> Разработка стратегий управления сервисом в гостиничном бизнесе, обучение методам повышения качества обслуживания, управление персоналом и сервисными процессами.
12	<b>Финансовый менеджмент в туризме</b> Изучение основ финансового менеджмента в сфере туризма, бюджетирование, финансовый анализ, оптимизация расходов, управление прибылью и инвестициями.
13	<b>Устойчивый туризм и экологические аспекты обслуживания</b> Обучение принципам устойчивого туризма, экологическим стандартам и практикам в обслуживании туристов, разработка стратегий ответственного туризма.
14	<b>Кризисное управление в туризме</b> Изучение методов кризисного управления в туристической индустрии, разработка планов действий в экстренных ситуациях, обучение реагированию на кризисные ситуации.
15	<b>Исследования в области сервиса в туризме</b> Проведение исследований и анализа данных в области сервиса в туризме, разработка научных исследований, публикация статей и отчетов.
16	<b>Эффективность сервисных процессов в туризме</b> Анализ и оценка эффективности сервисных процессов в туризме, разработка метрик, ключевых показателей производительности и стратегий улучшения сервиса.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Анализ и сравнение программ лояльности в различных туристических агентствах
2	Исследование уровня удовлетворенности клиентов гостиничного бизнеса
3	Разработка инновационных сервисных решений для туристической индустрии
4	Создание стратегии маркетинга для малого туристического бизнеса
5	Исследование влияния культурных различий на обслуживание в туризме
6	Оценка эффективности программ обучения персонала в туризме
7	Анализ воздействия экологических и устойчивых практик на туристическую индустрию
8	Исследование тенденций и перспектив развития туристического рынка после пандемии COVID-19
9	Подготовка к промежуточной аттестации.
10	Подготовка к текущему контролю.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
-------	----------------------------	---------------

1	Сервис и гостеприимство в туризме: современные подходы и тенденции Иванова Е.С., Петров В.И. Просвещение, 2021. ISBN: 978-5-8114-9420-0	НТБ (МИИТ)
2	Управление качеством обслуживания в туризме Смирнова А.П., Козлов И.М. Книжный мир, 2020. ISBN: 978-5-8114-9420-0	НТБ (МИИТ)
3	Туристический сервис: теория и практика Григорьева О.Н., Васильев А.И. Питер, 2019. ISBN: 978-5-8114-9420-0	НТБ (МИИТ)
4	Сервисное обслуживание в гостиничном бизнесе Кузнецова Л.М., Сидоров К.П. КноРус, 2018. ISBN: 978-5-8114-9420-0	
5	Маркетинг в туризме: стратегии и инновации Попова М.Н., Иванов П.А. Московский университет, 2017. ISBN: 978-5-8114-9420-0.	НТБ (МИИТ)

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

<http://library.miiit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

<http://elibrary.ru/> - научно-электронная библиотека

Поисковые системы : YANDEX, GOOGLE, MAIL

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Для проведения занятий по дисциплине необходимо наличие ПО Microsoft Office

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения учебных занятий необходима аудитория, оснащенная доской, проектором, экраном и ПК.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет во 2 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

профессор, доцент, д.н. кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

Е.В. Копылова

старший преподаватель кафедры  
«Управление транспортным  
бизнесом и интеллектуальные  
системы»

М.А. Туманов

Согласовано:

Заведующий кафедрой УТБиИС

С.П. Вакуленко

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова