

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 бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.02 Туризм,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Технология и организация железнодорожного туризма

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)

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: 314524
Подписал: заведующий кафедрой Федякин Иван
Владимирович
Дата: 01.06.2021

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель дисциплины: формирование у студентов системы знаний и навыков в области сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте, возможностях оказания услуг в пассажирских и грузовых железнодорожных перевозках.

Задачи изучения дисциплины:

ознакомиться с системой сервиса в пассажирских железнодорожных перевозках;

познакомиться с туристическим обслуживанием на железнодорожном транспорте;

изучить методику составления железнодорожных туристических маршрутов;

научиться планировать деятельность сервис-центров на железнодорожных вокзалах.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-1 - Способен к созданию и реализации туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий;

ПК-2 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.

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

Знать:

(«пассажир», «пассажирские перевозки», «транспортный продукт», «транспортная услуга», «сервис-центр железнодорожного вокзала», «график движения поездов», «железнодорожный тур»)

перечень услуг, оказываемых пассажирам на железнодорожном транспорте

теоретические основы сегментации транспортного рынка и виды сегментации

Уметь:

разрабатывать анкеты по выбору сегментов пассажиропотока для сервисного и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте

проводить оценку сегментации транспортного рынка

Владеть:

основными методами и принципами транспортного обслуживания в туризме

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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	Сем. №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	46	46
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа	30	30

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 62 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	Тема 1. Современное состояние и роль железнодорожного транспорта в экономике Российской Федерации. Структурная реформа на железнодорожном транспорте – основа развития сервисных и туристических услуг. Международный опыт реформирования железнодорожного транспорта. Стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года: этапы, варианты развития железнодорожного транспорта, результаты реализации.
2	Тема 2. Основные термины и определения сервиса на транспорте. Показатели качества пассажирских перевозок. Транспортный продукт, товар, услуга, их уровни. Специфические черты транспортных сервисных услуг. Принципы и задачи современного транспортного сервиса в пассажирских перевозках.
3	Тема 3. Организация прокладки пассажирских, туристских и специализированных грузовых поездов на графике движения поездов (ГДП): понятие о графике движения поездов (ГДП), классификация графиков движения поездов, составление графика движения поездов. Пропускная способность перегонов и участка. Технология подготовки пассажирских составов к рейсу. Техническое обслуживание в пути следования.
4	Тема 4. Сегментация рынка в пассажирских перевозках. Виды сегментации. Организация сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров, их структура, функции. Принципы работы сервис-центров. Организация сервисного обслуживания пассажиров в дальнем сообщении. Организация питания пассажиров во время движения поездов дальнего следования. Организация сервисного обслуживания в пригородных перевозках. Интегрированные расписания.
5	Тема 5. Туризм и транспорт на рынке услуг. Особенности железнодорожных туристских маршрутов. Виды железнодорожных туров. Назначение туристско-экскурсионных поездов.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Тема 1. Современное состояние и стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации. Тест на усвоение теоретического материала.
2	Тема 2. Основы сервиса на транспорте. Разработка перечня основных, сопутствующих и дополнительных услуг и их параметров для выделенных сегментов пассажиропотока в пути следования, на вокзале и в сервис-центре. Решение задачи формирования пакетов услуг для одного из платёжеспособных сегментов пассажиропотока.
3	Тема 3. Организационные и технические составляющие сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте. Организация прокладки пассажирских и туристских поездов на графике движения поездов (ГДП).

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	Составление схем прокладки туристских поездов с указанием времени отправления, прибытия, проследования крупных культурно-исторических и туристических центров и возвращения обратно.
4	Тема 4. Сервис в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте. Сегментация рынка в пассажирских перевозках. Разработка анкет по выбору массовых платежеспособных сегментов пассажиропотока для сервисного обслуживания. Разработка структуры сервис-центра (СЦ) и основных функций отделов сервис-центра. Расчет эксплуатационных затрат сервис-центра при оказании услуг на железнодорожных вокзалах. Определение доходов, получаемых сервис-центром от оказываемых услуг. Решение задач на закрепление практических навыков. Решение ситуационных задач.
5	Тема 5. Технология и организация железнодорожного туризма. Разработка схем туристических маршрутов и программ железнодорожных туров. Составление проектов туристских программ для железнодорожных туристических маршрутов. Формирование туристского продукта и продвижение на рынок. Назначение туристско-экскурсионных поездов. Решение задач на закрепление практических навыков. Решение ситуационных задач.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к защите курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Работа с лекционным материалом
4	Подготовка к промежуточной аттестации
5	Выполнение курсовой работы.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.
7	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

Целью курсовой работы является развитие у студентов навыков и умений при разработке железнодорожных туристических маршрутов, различных по продолжительности, структуры сервис-центра и основных функций его отделов, формировании пакетов услуг для клиентов сервис-центров, оценке эффективности работы сервис-центра.

Для выполнения курсовой работы предусмотрены следующие исходные данные:

1. Железнодорожное направление

2. Сервис-центр (СЦ) расположен на:
начальной, конечной, промежуточной станции.

3. Основные сегменты пассажиропотока:

рабочие, служащие, студенты и учащиеся, интеллигенция, работники коммерции, военнослужащие, пенсионеры, челноки.

4. Скорости движения пассажирских поездов:

на однопутном направлении $V_x = 50, 60, 70$ км/час

на двухпутном направлении $V_x = 60, 70, 80, 90, 100$ км/час

для пригородных поездов $V_{уч} = 40, 45, 50$ км/час

5. Арендруемая площадь СЦ на вокзале:

100, 150, 200, 250, 300 м²;

высота потолка: 3, 4, 5 м.

6. Численность (штат СЦ):

10, 20, 30, 40, 50 чел.

7. Среднемесячная зарплата сотрудников СЦ:

20, 25, 30 тыс. руб.

8. Количество туров, формируемых СЦ:

кратковременных – 1, 2, 3;

однодневных – 1, 2, 3;

2-х - 3-х дневных – 1, 2, 3;

многодневных (от 5-ти дней) – 1, 2.

9. Формирование туристского продукта и продвижение на рынок:

поезд + гостиница; поезд + экскурсия; поезд + автомобиль;

поезд + спектакль; поезд + автобус.

Для выполнения курсовой работы задаются железнодорожные направления и места расположения сервис-центров, представленные в табл.1.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте: Учебное	НТБ РУТ (МИИТ)

	пособие. – М Глазков В.Н. МИИТ , 2006	
2	Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте. Методические указания к курсовой работе. Глазков В.Н., Загурская С.Г., Мантрова А.В. МИИТ , 2010	НТБ РУТ (МИИТ)
3	Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н М.: Маршрут	URL: https://4lib.org/book/2900788/f72bc0?id=2900788&secret=f72bc0
4	Железные дороги. Общий курс: Учебник для вузов М.М. Уздин, Ю.И. Ефименко, В.И. Ковалев, С.И. Логинов, Б.Ф. Шаульский. Под ред. М.М. Уздина Информационный центр «Выбор» , 2002	НТБ РУТ (МИИТ)
5	Стратегия развития железнодорожного транспорта Российской Федерации до 2030 г. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.06.2008 г	URL: http://government.ru/docs/19759/

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

Информационный портал Научная электронная библиотека
eLIBRARY.RU (www.elibrary.ru)

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов
(<http://window.edu.ru>)

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ)

<http://library.miiit.ru>

«Консультант Плюс»

<http://www.consultant.ru>

Административно- управленческий портал

<http://www.aup.ru>

Официальный сайт Министерства транспорта Российской Федерации

<https://mintrans.gov.ru/>

Официальный сайт ОАО «РЖД»

<http://rzd.ru/>

Официальный сайт компании «РЖД Тур»

<http://www.rzdtour.com>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму

<https://tourism.gov.ru/>

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

Microsoft Office, доступ в интернет

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

Для проведения лекционных и практических занятий необходима мультимедийная аудитория:

ПК/моноблок/ноутбук

Проектор/телевизор

Меловая доска

9. Форма промежуточной аттестации:

Курсовая работа в 7 семестре.

Экзамен в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы

Доцент, доцент, к.н. кафедры
«Сервис и туризм»

Глазков Владимир
Николаевич

Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян