

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

Кафедра «Экономика транспортной инфраструктуры и управление
строительным бизнесом»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**«Технология и организация сервиса и туристического обслуживания
туристов на автомобильном транспорте»**

| | |
|--------------------------|--|
| Направление подготовки: | <u>43.03.02 – Туризм</u> |
| Профиль: | <u>Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Бакалавр</u> |
| Форма обучения: | <u>очная</u> |
| Год начала подготовки | <u>2020</u> |

1. Цели освоения учебной дисциплины

Цели освоения учебной дисциплины – создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания на автомобильном транспорте, возможностях оказания услуг в пассажирских и грузовых автомобильных перевозках. Задачами дисциплины являются изучение студентами системы сервиса в пассажирских и грузовых автомобильных перевозках, а также изучение особенностей обслуживания на автомобильном транспорте.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Технология и организация сервиса и туристического обслуживания туристов на автомобильном транспорте" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| | |
|-------|--|
| ПКР-3 | Готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы |
| ПКР-7 | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности |
| ПКР-8 | Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг |

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

6 зачетных единиц (216 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Проведение практических занятий с помощью приглашенных сотрудников транспортных компаний. Деловые игры пассажиров и сотрудников вокзалов и автопредприятий. В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (технология сотворчества, работа по индивидуальной профессионально-личностной образовательной карте, круглые столы, семинар-дискуссия, деловая игра, разбор конкретных ситуаций презентации докладов с широким обсуждением в группе, конкурсы, защита творческих работ) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. .

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Структурная реформа на автомобильном транспорте

– основа развития сервисных и туристических услуг и коммерческой деятельности. Основные термины и определения сервиса на транспорте. Принципы и задачи

современного транспортного сервиса в пассажирских и грузовых перевозках.

Опрос, тесты

РАЗДЕЛ 2

Промежуточная аттестация

РАЗДЕЛ 3

Понятие о графике движения

классификация графиков движения. Технология подготовки пассажирских транспортных средств к рейсу. Организация работы пассажирских станций.

Опрос, тесты

РАЗДЕЛ 4

Организация сервисного обслуживания пассажиров

на автомобильном транспорте. Транспорт на рынке услуг. Особенности автомобильных пассажирских маршрутов. Основные задачи и функции системы фирменного транспортного обслуживания (СФТО).

Опрос, тесты ПА

РАЗДЕЛ 5

Промежуточная аттестация