

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 сервиса и туристического обслуживания
туристов на автомобильном транспорте**

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).

Целью освоения дисциплины «Технология и организация сервиса и туристического обслуживания на автомобильном транспорте» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания туристов на автомобильном транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Технология и организация сервиса и туристического обслуживания на автомобильном транспорте» являются:

- освоение основных понятий в области организации обслуживания на транспорте;
- рассмотрение особенностей обслуживания на транспорте
- изучение вопросов, связанных с улучшением обслуживания туристов на транспорте.

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;

ПК-4 - Способен реализовывать проекты, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы.

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

Знать:

основные понятия и определения в области сервиса на автомобильном транспорте; нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на автомобильном транспорте; ключевые инструменты организации обслуживания туристов на автомобильном транспорте.

Уметь:

организовать туристическое обслуживание туристов на основании существующей нормативно-правовой базы и с учетом потребностей клиентов.

Владеть:

профессиональной терминологией, инструментами для организации туристского обслуживания на автомобильном транспорте.

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	Основные термины и определения сервиса на транспорте 1. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание» 2. Транспортный продукт. Услуга 3. Национальные стандарты РФ в области предоставления услуг на авто транспорте
2	Принципы и задачи транспортного сервиса 1. Принципы транспортного обслуживания 2. Основные задачи транспортного сервиса
3	Организация дорожного движения авто транспорта 1. Дорожное движение. Проблемы обеспечения безопасности и организации движения автотранспорта в современных условиях. 2. Нормативно-правовые акты в области дорожного движения. Правила и международные соглашения о дорожном движении.
4	Пассажирыпоток 1. Подвижность населения, факторы на нее влияющие. 2. Общие понятия о пассажиропотоках, методы изучения и обследования пассажиропотоков. 3. Перемещение туристов
5	Маршрутная технология перевозки туристов 1. Транспортная и маршрутная система, их показатели. 2. Автобусные маршруты, их характеристика и классификация.
6	Подвижной состав для перевозки пассажиров 1. Классификация подвижного состава для перевозки пассажиров и туристов. Эксплуатационные качества подвижного состава. 2. Выбор подвижного состава для перевозки пассажиров и туристов. 3. Парк подвижного состава и его использование.
7	Организация перевозок туристов Организация перевозок туристов 1. Организация движения автобусов на туристских маршрутах. 2. Линейные сооружения: автовокзалы, пассажирские автостанции, их назначение и оборудование. 3. Мотели и кемпинги как средства размещения авто туристов
8	Себестоимость, тарифы и оплата автомобильных туристских перевозок 1. Основы построения тарифов. Системы и формы оплаты туристического обслуживания на авто транспорте 2. Билетная система. Плата за перевозку и хранение багажа туристов

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Услуги на авто транспорте 1. Коллективное обсуждение роли и значения пассажирского автомобильного транспорта в единой транспортной системе страны. (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Классификация пассажиров на авто транспорте - Виды пассажирских перевозок - Устав автомобильного транспорта - лицензирование транспортных услуг - Транспортный процесс и его составные части.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Транспортное обслуживание».
2	<p>Методы и мероприятия по организации движения автомобильного транспорта</p> <p>1. Коллективное обсуждение нормативно-правовых актов в области дорожного движения (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация движения пешеходов - Организация автомобильных стоянок - Разделение движения в пространстве - Разделение движения во времени <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Движение пассажирского транспорта».</p>
3	<p>Безопасность дорожного движения</p> <p>1. Коллективное обсуждение организации безопасного движения (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дорожные условия и безопасность движения. - Безопасность транспортного средства. - Водитель и безопасность дорожного движения. <p>3. Индивидуальное решение ситуационных задач на тему: «Влияние качеств водителя на безопасность движения»</p>
4	<p>Сервис вокзальных комплексов</p> <p>1. Коллективное обсуждение структуры и назначения вокзалов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Автовокзалы столицы: история возникновения, специализация - Классификация вокзальных комплексов РФ - Обязательные услуги автовокзальных комплексов - Состав дополнительных услуг вокзальных комплексов - Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об обслуживании на вокзалах (тест на тему: «Услуги вокзальных комплексов России»).</p>
5	<p>Туристская привлекательность автомобильных маршрутов</p> <p>1. Коллективное обсуждение разнообразия автомобильных туристских маршрутов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Классификация автомобильных маршрутов - Автомобильные туристские маршруты Европы - Автомобильные туристские маршруты США, Австралии - Популярные российские туристские автомобильные направления <p>3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Оценка специфики и туристской привлекательности определенного автомобильного направления», «Разработка автомобильных туристических маршрутов на выбранном направлении»</p>
6	<p>Характеристики транспортного потока</p> <p>1. Коллективное обсуждение дорожных условий и состояния организации дорожного движения (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Определение интенсивности и состава транспортного потока. - Расчет скоростей движения. - Выбор предела допустимой скорости. - Определение задержек движения. <p>3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Расчет пропускной</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	способности дороги и коэффициента загрузки дороги».
7	<p>Сервис в пути следования туристов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение обслуживания пассажиров в автобусах (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Стандарт обслуживания пассажиров - Требования к работникам - Общие требования к готовности подвижного состава для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота - Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон/из автобуса 3. Индивидуальное решение практического задания на тему: «Разработка памятки туристу, отправляющемуся в автобусную поездку».
8	<p>Классы автобусов для туристов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение перспектив развития автомобильного туризма в России (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Разновидности авто транспорта для перевозки туристов - 5 классов автобусов для туристов - Требования к автобусам для туристов - Оснащение экскурсионных автобусов 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Классификация автобусов»).
9	<p>ДТП и конфликты</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение причин возникновения конфликтов и дорожно-транспортных происшествий в пути следования (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Дорожно-транспортные происшествия – понятия, виды, причины. - Учет и анализ ДТП - Аварийность автобусного туристского маршрута 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Расчет показателей аварийности».
10	<p>Стоимость туристской перевозки авто транспортом</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение эффекта от развития туристских автобусных перевозок (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Тарифы на перевозки пассажиров, багажа авто транспортом - Разновидности билетов - Тарифы на городские автобусные перевозки. - Тарифы на пригородные и междугородные перевозки. - Тарифы на перевозки заказными автобусами. - Возврат платежей 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Расчет себестоимости автомобильной перевозки».

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа с лекционным материалом; - работа с рекомендованной литературой;

№ п/п	Вид самостоятельной работы
	- самостоятельный поиск и привлечение дополнительных источников; - подготовка к групповой дискуссии; - подготовка к тестированию и решению практических, ситуационных задач
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Единая транспортная система: Учебное пособие Вакуленко С.П., Евренова Н.Ю. РУТ (МИИТ) , 2020	НТБ МИИТ
2	Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие Абдель, В. Э. Казань : КНИТУ , 2018	НТБ МИИТ ЭБС Лань https://e.lanbook.com/book/166289
3	Транспортная инфраструктура. Автомобильный и железнодорожный транспорт : учебное пособие Тюрин Н. А. Санкт-Петербург : СПбГЛТУ , 2015	НТБ МИИТ ЭБС Лань https://e.lanbook.com/book/71876

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

Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия»<http://gov.ru> Официальный сайт Минтранса России<https://mintrans.gov.ru/> Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ)<http://library.miit.ru> Сайт Российской государственной библиотеки<http://www.rsl.ru> Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU<http://elibrary.ru> Информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки для молодежи<http://www.library.ru/> Правовой сайт КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/> Официальный сайт компании «Автодор» <https://avtodor-tr.ru/ru/>

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

Программное обеспечение не требуется.

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

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы

Старший преподаватель кафедры
«Сервис и туризм»

Мантрова
Александра
Вячеславовна

Лист согласования

Заведующий кафедрой СТ
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Федякин

М.В. Ишханян