

**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 водном 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 водном транспорте» является создание у бакалавра системы знаний и навыков в области сервиса и обслуживания туристов на водном транспорте.

Задачами освоения дисциплины «Технология и организация сервиса и туристического обслуживания на водном 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 водном транспорте; нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на водном транспорте; ключевые инструменты организации обслуживания туристов на водном 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 водном 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	<p>Основные термины и определения сервиса на транспорте</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание»</li> <li>2. Транспортный продукт. Услуга</li> <li>3. Национальные стандарты РФ в области предоставления услуг на водном транспорте</li> </ol>
2	<p>Принципы и задачи транспортного сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы транспортного обслуживания</li> <li>2. Основные задачи транспортного сервиса</li> </ol>
3	<p>Характеристика водного транспорта РФ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные понятия в области водного транспорта.</li> <li>2. Законодательство в области внутреннего водного транспорта Российской Федерации</li> <li>3. Материально-техническая база водного транспорта</li> </ol>
4	<p>Основы технологии перевозок водным транспортом</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация перевозок пассажиров и туристов</li> <li>2. Показатели перевозок пассажиров и туристов</li> <li>3. Формы изображения пассажирских потоков</li> </ol>
5	<p>Маршрутная технология перевозки туристов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Транспортная и маршрутная система, их показатели.</li> <li>2. Речные и морские маршруты, их характеристика и классификация.</li> </ol>
6	<p>Экипаж судна</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Состав экипажа судна.</li> <li>2. Требования, предъявляемые к членам экипажа судна.</li> <li>3. Трудовые отношения на судне.</li> </ol>
7	<p>Организация водных путешествий</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разновидности водных путешествий</li> <li>2. Требования к услугам водного туризма.</li> <li>3. Информационное обеспечение водных путешествий</li> </ol>
8	<p>Вопросы безопасности при судоходстве</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система управления безопасностью судов</li> <li>2. Государственный портовый контроль</li> <li>3. Экологическая безопасность при эксплуатации судов</li> </ol>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Услуги на водном транспорте</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение роли и значения пассажирского водного транспорта в единой транспортной системе страны. (групповая дискуссия).</li> <li>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Кодекс Внутреннего Водного транспорта РФ</li> <li>- Виды пассажирских перевозок</li> <li>- Лицензирование транспортных услуг</li> <li>- Транспортный процесс и его составные части.</li> </ul> </li> <li>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Транспортное обслуживание».</li> </ol>
2	<p>Методы и мероприятия по организации движения водного транспорта</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коллективное обсуждение нормативно-правовых актов в области судоходства (групповая</li> </ol>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Правила морской перевозки пассажиров</li> <li>-Характеристика водных путей</li> <li>-Характеристика речных портов и других прибрежных пунктов</li> <li>-Характеристика транспортного флота</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Движение пассажирского водного транспорта».</p>
3	<p><b>Судно: устройство, требования</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение современного состояния отечественного флота (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Средства идентификации судна</li> <li>-Судовые документы</li> <li>-Классификация кают.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное решение практических задач на тему: «Классификация пассажирских речных и морских судов»</p>
4	<p><b>Организация обслуживания в портах</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение структуры и назначения портов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Порты России: история возникновения, специализация</li> <li>- Классификация портов в РФ</li> <li>- Обязательные услуги портов при обслуживании туристов</li> <li>- Состав дополнительных услуг</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об обслуживании на вокзалах (тест на тему: «Услуги портов России»).</p>
5	<p><b>Туристская привлекательность водных маршрутов</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение разнообразия речных и морских туристских маршрутов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Классификация водных маршрутов</li> <li>- Международные круизы</li> <li>- Речные маршруты России</li> <li>- Популярные российские туристские водные направления</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Оценка специфики и туристской привлекательности определенного водного направления», «Разработка речных туристических маршрутов на выбранном направлении»</p>
6	<p><b>Морские круизы</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение разновидностей морских круизов (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Круизные лайнеры.</li> <li>-География морских круизов.</li> <li>-Всемирно известные морские круизы.</li> </ul> <p>3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Организация морских круизов».</p>
7	<p><b>Сервис в пути следования туристов</b></p> <p>1. Коллективное обсуждение обслуживания пассажиров на морских и речных судах (групповая дискуссия).</p> <p>2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стандарт обслуживания пассажиров</li> <li>- Требования к работникам</li> <li>- Общие требования к готовности судна для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота</li> </ul>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	- Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке с судна 3. Индивидуальное решение практического задания на тему: «Разработка памятки туристу, отправляющемуся в поездку на водном транспорте».
8	<b>Классы обслуживания туристов на водном транспорте</b> 1. Коллективное обсуждение факторов, оказывающих влияние на формирование класса обслуживания (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Отечественные и иностранные перевозчики в сфере морского и речного пассажирского транспорта. - Регулярные и чартерные перевозки. - Паромные переправы. 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний
9	<b>Безопасность на водном транспорте</b> 1. Коллективное обсуждение организации безопасности на водном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Экологическая безопасность водного транспорта. - Управление неорганизованной массой людей на судне при ЧС. - Спасательные средства, оборудование и планы по действиям в чрезвычайных ситуациях на судне. 3. Индивидуальное решение ситуационных задач на тему: «Влияние качеств капитана на безопасность движения судна»
10	<b>Стоимость туристской перевозки водным транспортом</b> 1. Коллективное обсуждение эффекта от развития туристских речных и морских круизов (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Тарифы на перевозки пассажиров, багажа водным транспортом - Разновидности билетов - Тарифы на перевозки чартерными рейсами. - Возврат платежей 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Расчет себестоимости перевозки водным транспортом».

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям: - работа с лекционным материалом; - работа с рекомендованной литературой; - 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., Евреенова Н.Ю. РУТ (МИИТ) , 2020	НТБ МИИТ
2	Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие Абдель, В. Э. Казань : КНИТУ , 2018	НТБ МИИТ ЭБС Лань <a href="https://e.lanbook.com/book/166289">https://e.lanbook.com/book/166289</a>

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/> Московская Судоходная Компания [msk-ship.ru](http://msk-ship.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