

**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 железнодорожном 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 железнодорожном транспорте, возможностях оказания услуг в на пассажирских ж/д перевозках. Задачами дисциплины являются изучение студентами системы сервиса на пассажирских ж/д перевозках, а также изучение особенностей обслуживания на ж/д транспорте.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Технология и организация сервиса и туристического обслуживания туристов на железнодорожном 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