

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

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

-освоение основных понятий в области организации обслуживания на железнодорожном транспорте;

-рассмотрение особенностей обслуживания на железнодорожном транспорте

-изучение вопросов, связанных с улучшением обслуживания туристов на железнодорожном 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 железнодорожном транспорте; нормативно-правовую базу предоставления и обеспечения качества услуг на железнодорожном транспорте; ключевые инструменты организации обслуживания туристов на железнодорожном 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 железнодорожном 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 железнодорожном транспорте
2	Принципы и задачи транспортного сервиса. 1. Принципы транспортного обслуживания 2. Основные задачи транспортного сервиса
3	Современные структура и характеристика железнодорожного транспорта, участвующего в обслуживании туристов. 1. Структура управления железнодорожным транспортом 2. Дочерние и зависимые общества ОАО «РЖД», участвующие в обслуживании туристов
4	Обслуживание туристов на вокзалах. 1. Вокзал: назначение, структура, функции 2. Услуги для туристов на вокзалах 3. Сервис-центры: назначение и принципы работы
5	Обслуживание туристов в пути следования. 1. Классификация подвижного состава, используемого для перевозки туристов 2. Туристские поезда 3. Услуги, предоставляемые туристам в пути следования
6	Железнодорожные туристские маршруты. 1. Особенности железнодорожных туристских маршрутов 2. Мировые и отечественные железнодорожные туристские маршруты
7	График движения туристских поездов. 1. Значение и принципы составления графика движения поездов 2. Графическое отображение графика движения туристского поезда 3. Понятие пропускной способности железнодорожных линий
8	Тарифы и оплата железнодорожных туристских перевозок. 1. Основы построения тарифов. Системы и формы оплаты туристического обслуживания на железнодорожном 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 железнодорожном транспорте. 1. Коллективное обсуждение терминологии в области обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Классификация пассажиров на железнодорожном транспорте. - Разновидности пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. - Багаж и ручная кладь - Инфраструктура железнодорожного транспорта 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте».
2	Основные документы, регламентирующие железнодорожные пассажирские

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>перевозки.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение законодательной базы в области организации обслуживания на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Национальные стандарты в области оказания услуг на железнодорожном транспорте. - Устав железнодорожного транспорта. - Правила технической эксплуатации железных дорог РФ - Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний на тему: «Законодательная база деятельности железнодорожного транспорта».
3	<p>Дочерние и зависимые общества ОАО «РЖД» в области оказания услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение структуры управления железнодорожным транспортом (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Функции Федеральной пассажирской компании - Центральная пригородная пассажирская компания: услуги пассажирам - РЖД Тур: история создания и современное состояние 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний о структуре управления железнодорожным транспортом в рамках оказания услуг туристам (тест на тему: «Структурные подразделения ОАО «РЖД», осуществляющие обслуживание туристов»).
4	<p>Сервис вокзальных комплексов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение структуры и назначения вокзалов (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Вокзалы столицы: история возникновения, специализация - Классификация вокзальных комплексов РФ - Обязательные услуги железнодорожных вокзальных комплексов - Состав дополнительных услуг вокзальных комплексов - Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний об обслуживании на вокзалах (тест на тему: «Услуги вокзальных комплексов России»).
5	<p>Туристская привлекательность железнодорожных направлений.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение разнообразия железнодорожных туристских маршрутов (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Классификация железнодорожных маршрутов - Железнодорожные туристские маршруты Европы - Железнодорожные туристские маршруты Индии, ЮАР - Популярные российские туристские железнодорожные направления 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Оценка специфики и туристской привлекательности определенного железнодорожного направления», «Разработка железнодорожных туристических маршрутов на выбранном направлении»
6	<p>График движения поездов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение назначения графика движения поездов (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Элементы графика - Скорости движения поездов - Расписание движения поезда - Межпоездные интервалы 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Схематическое построение графика туристического поезда».

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
7	<p>Сервис-центры на железнодорожных вокзалах.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение перспектив развития сервис-центров на железнодорожных вокзалах (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Структура сервисного центра - Сервис-центры московских вокзалов - География размещения сервис-центров на сети железных дорог РФ - Международный опыт деятельности сервис-центров на вокзалах 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Построение организационной структуры сервисного центра», «Определение перечня услуг сервис-центра».
8	<p>Сервис в пути следования туристов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение обслуживания пассажиров в поездах (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Стандарт обслуживания пассажиров поездов дальнего следования - Требования к работникам поезда бригады - Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота - Требования к обслуживанию пассажиров при посадке/высадке в вагон/из вагона 3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Обслуживание особых категорий пассажиров в пути следования».
9	<p>Разновидности туристских поездов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение перспектив развития туристских поездов (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Разновидности поездов - Классификация железнодорожных вагонов - Требования к оснащению туристского поезда в РФ - Яркие международные представители туристских поездов 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Туристские поезда»).
10	<p>Стоимость туристской перевозки туристов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение эффекта от развития туристских железнодорожных перевозок (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Тарифы на перевозки пассажиров, багажа железнодорожным транспортом - Разновидности железнодорожных билетов - Тарифы в международном сообщении - Тарифы на перевозку организованных групп - Возврат платежей 3. Индивидуальное выполнение практических заданий на закрепление знаний: «Расчет себестоимости железнодорожного тура».
11	<p>Затраты сервисного центра.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение экономических показателей сервисного центра на вокзале (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Затраты на осуществление деятельности предприятия - Постоянные затраты сервисного центра. - Переменные затраты сервисного центра 3. Индивидуальное решение практических задач на тему: «Расчет постоянных и переменных затрат сервисного центра».
12	<p>Доходы сервисного центра.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллективное обсуждение перспектив деятельности сервисных центров на выбранном направлении (групповая дискуссия).

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Доходы предприятия - Рентабельность - График безубыточности 3. Индивидуальное решение практических заданий на тему: «Определение доходов и рентабельности сервисного центра. Построение точки безубыточности».
13	Менеджмент качества обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. 1. Коллективное обсуждение роли и значения персонала при обслуживании туристов на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Должностные инструкции сотрудников вокзалов и поездных бригад - Ответственность сотрудников железнодорожного транспорта при обслуживании туристов - Сертификация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте 3. Индивидуальное решение ситуационной задачи на тему: «Составление стандарта обслуживания туриста при выборе железнодорожного тура».
14	Предоставление дополнительных услуг в процессе обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. 1. Коллективное обсуждение разнообразия предоставляемых туристам услуг на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Страхование пассажиров - Основные таможенные документы, процедура их оформления. 3. Индивидуальное решение тестовых заданий на тему: «Дополнительные услуги туристам на железнодорожном транспорте».
15	Безопасность перевозки туристов на железнодорожном транспорте. 1. Коллективное обсуждение вопросов безопасности на железнодорожном транспорте (групповая дискуссия). 2. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по темам: - Санитарно-гигиеническая безопасность на железнодорожном транспорте - Меры безопасного пребывания туристов на железнодорожных вокзалах - Безопасность туристов в поездах 3. Индивидуальное выполнение тестовых заданий на закрепление знаний (тест на тему: «Безопасность на железнодорожном транспорте»)

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	Глазков В.Н. Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте: Учебное пособие.- М.: МИИТ, 2006	НТБ МИИТ
2	Иванов К.Ю. Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте: Учебно-методическое пособие по выполнению курсовых работ. – М.: РУТ (МИИТ), 2017. – 28 с.	НТБ МИИТ http://library.mii.ru/methodics/04022018
3	Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте».	НТБ МИИТ http://library.mii.ru/methodics/10-891.pdf

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 компании ОАО «РЖД» - <https://company.rzd.ru/> Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) - <http://library.mii.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 «РЖД Тур» - <https://rzdtour.com/>

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