

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Сервис при транспортном обслуживании**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.02\_2021\_831.plx  
43.03.02 Туризм  
Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72  
в том числе:  
аудиторные занятия 28  
самостоятельная работа 34,5  
часов на контроль 8,85

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 6

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	19 2/6			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,65	28,65	28,65	28,65
Сам. работа	34,5	34,5	34,5	34,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, декан ЭЮФ, Газукина Ю.Г.



Рабочая программа дисциплины

**Сервис при транспортном обслуживании**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 10.06.2021 протокол № 7.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 24.06.2021 протокол № 11

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование у студентов систематизированных теоретических знаний о предмете, методах и задачах управления сервисом на транспорте, практических навыков по организации сервиса на транспорте.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование у студентов знаний о методах и технологиях управления сервисом на транспорте; - формирование практических умений и навыков по организации сервиса на транспорте.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.09.ДВ.03
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Технологии транспортного обслуживания туристов
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организационно-управленческая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>ПК-4: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности</b>	
<b>ИД-1.ПК-4: Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской и гостиничной деятельности</b>	
Знает: - особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом; Умеет: - организовывать транспортное обслуживание;	
<b>ИД-2.ПК-4: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей</b>	
Знает: - особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом; Умеет: - организовывать транспортное обслуживание; Владеет: - навыками организации транспортного обслуживания туристов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизических возможностей.	
<b>ПК-7: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>	
<b>ИД-1.ПК-7: Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</b>	
Знает: - виды транспорта и сферы его применения; - роль транспортных процессов в туристской деятельности; - особенности обслуживания туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом; Умеет: - спроектировать транспортное обслуживание при формировании туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Транспортное обслуживание туристов						

1.1	Использование транспортных средств при туристических путешествиях. Состояние транспортной системы обслуживания туристов. Автоматизированные системы сервиса на транспорте /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4		0	
1.2	Анализ конкретных ситуаций /Пр/	6	1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4		0	
1.3	1. Подготовка к практическому занятию. 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4		0	
<b>Раздел 2. Сервис для авиапассажиров</b>							
2.1	Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание. Сервис для детей. Сервис в аэропортах. /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
2.2	1. Анализ конкретных ситуаций. 2. Сравнительная характеристика сервиса в аэропортах (3 на выбор студента) 3. Сравнительная характеристика сервиса, предоставляемых авиакомпаниями (2 на выбор студента) /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
2.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
<b>Раздел 3. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте</b>							
3.1	Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны. Новые виды пассажирских вагонов. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
3.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Сравнительная характеристика новых вагонов 3. Разработка железнодорожного тура и программы обслуживания /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
3.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Пр/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
<b>Раздел 4. Сервис для туристов и экскурсантов в автобусе</b>							
4.1	Сервис при организации автобусных туров. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей). /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
4.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Разработка автобусного тура и программы обслуживания /Пр/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	

4.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	10	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
<b>Раздел 5. Обслуживание туристов на водном транспорте</b>							
5.1	Сервис при обслуживании туристов на морских, круизных судах. Сервис при обслуживании туристов на речных, круизных судах. /Лек/	6	2	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
5.2	1. Анализ конкретных ситуаций 2. Сравнительная характеристика обслуживания в круизах по одному маршруту разными круизными компаниями (на выбор студента) /Пр/	6	1	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
5.3	1. Подготовка к практическому занятию 2. Подготовка к тестированию /Ср/	6	9,5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
<b>Раздел 6. Консультации</b>							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	6	0,5	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
<b>Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>							
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	6	8,85	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	
7.2	Контактная работа /КСРАТ/	6	0,15	ИД-1.ПК-4 ИД-2.ПК-4 ИД-1.ПК-7		0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Использование транспортных средств при туристических путешествиях.
2. Состояние транспортной системы обслуживания туристов.
3. Автоматизированные системы сервиса на транспорте
4. Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок.
5. Сервис для детей при воздушных перевозках.
6. Сервис в аэропортах.
7. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны.
8. Новые виды пассажирских вагонов.
9. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте.
10. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
11. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.
12. Сервис при организации автобусных туров.
13. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников.
14. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей).
15. Сервис при обслуживании туристов на морских, круизных судах.
16. Сервис при обслуживании туристов на речных, круизных судах.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Мировые авиакомпании как субъекты транспортного рынка.
2. Характеристика сервисных услуг одной из мировых авиакомпаний (по выбору).
3. Бизнес-авиация на российском и международном рынках.
4. Атрибуты сервиса на авиатранспорте.
5. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров и багажа.
6. Характеристика сервиса одного из аэропортов мира и России (по выбору).
7. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом.
8. Европейская система сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
9. Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов мира и России (по выбору).
10. Технологические особенности разработки туров с использованием туристско-экскурсионных поездов.
11. Характеристика одного из железнодорожных вокзалов мира и России (по выбору).
12. Правила аренды автомобилей в зарубежных странах и деятельность компаний по прокату автомобилей.
13. Организация обслуживания туристов на круизном лайнере.
14. Системы берегового обслуживания круизных туристов.
15. Системы берегового обслуживания на речных круизах. Организация зеленых стоянок.

16 Организация обслуживания туристов на теплоходах.  
17. Организация речных прогулок и экскурсий. Яхт-круизы и особенности их организации.

#### Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлены в отдельном документе.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

##### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

### 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	кейс-метод	
	презентация	
	ситуационное задание	

### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к тестированию, изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, а также выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

Цель заданий для самостоятельной работы – закрепить полученные знания в рамках отдельных тем по учебной дисциплине, сформировать навыки разработки туристического продукта с заданным уровнем обслуживания при использовании транспортных средств, в том числе как средств размещения, привлечения (аттракции).

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; осуществляется помощь студентам составить график самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивают подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных практических заданий, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углублённое знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал, использовать результаты анализа для разработки туристического продукта с заданным уровнем обслуживания при использовании транспортных средств, в том числе как средств размещения, привлечения (аттракции).

Прежде чем приступить к выполнению самостоятельной работы, студент должен ознакомиться с содержанием рабочей программы. Это необходимо для того, чтобы осмыслить суть предлагаемых работ и круг вопросов, которые предстоит освоить, а также определить место и значимость самостоятельных заданий в общей структуре программы курса.

Формы самостоятельной работы:

1. Подготовка к тестированию, кейсам или к практическим заданиям.
2. Подготовка докладов, эссе или рефератов.
3. Подготовка к промежуточному тестированию.