

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

*И.И. Кимов*  
«*29*» *сентября* 20*24* г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.01.06 Транспортное обслуживание туристов**

**Направление подготовки:** 43.03.02 Туризм

**Направленность (профиль):** Организация туризма; инновационно-информационные технологии в туризме

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	IV		
Семестр/триместр	7		

Лекции	24		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	24		
Консультации	2		
Форма(ы) промежуточной аттестации	экзамен – 0,3		
Контроль	36		
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	165,7		

**Всего часов:** 252

**Трудоемкость:** 7 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

кандидат филологических наук, доцент О.В. Скроботова

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** подготовка специалистов, владеющих системой знаний об организации транспортного обеспечения туристов.

**Задачи изучения дисциплины:**

- познакомить студентов с современными видами транспорта;
- познакомить студентов с преимуществами и недостатками отдельных видов транспорта;
- изучить правовую основу регулирования перевозок пассажиров различными видами транспорта, международные, национальные и внутренние правила перевозчиков;
- познакомить студентов с процессом внедрения новых технологий в области транспортного обслуживания.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-8	<b>Знать:</b> основы обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте	<b>Знает:</b> - методы организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности на транспорте; - теоретические основы обслуживания, в том числе при оказании транспортных услуг
	<b>Уметь:</b> выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте	<b>Умеет:</b> - организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий транспорта
	<b>Владеть:</b> действиями по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и осуществлению спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.	<b>Владеет:</b> количественными и качественными методами оценки рисков безопасности на транспорте
ПКС-1	<b>Знать:</b> - особенности организации и	<b>Знает:</b> - теоретические основы обслуживания;

	<p>управления исполнителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные концепции и организацию туристской индустрии;</li> <li>- действующее законодательство и нормативные документы, а также требования, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способы организации перевозок туристских групп различными видами транспорта;</li> <li>- правила перевозок пассажиров отдельными видами транспорта в международном и внутреннем сообщении;</li> <li>- правовое и документационное обеспечение туристских перевозок;</li> <li>- правила построения и применения тарифов;</li> <li>- виды, правила и условия приобретения проездных документов</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;</li> <li>- изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов</li> </ul>	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать ценовую политику и рассчитать цену на конкретные продукты и услуги транспорта;</li> <li>- разрабатывать туристско-транспортный маршрут с использованием отдельных видов транспорта;</li> <li>- выбирать оптимальные условия перевозки и стоимость перевозки на основе правил применения тарифов;</li> <li>- применять правила перевозок пассажиров в практической деятельности;</li> <li>- самостоятельно принимать решения, разрабатывать и оформлять документацию туристских перевозок</li> </ul>
	<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации работы исполнителей, принятия решений об организации туристской деятельности;</li> <li>- навыками обеспечения эффективной системы управления персоналом и качеством обслуживания туристов</li> </ul>	<p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий транспорта;</li> <li>- навыками использования приемов и методов обслуживания клиентов (туристов)</li> </ul>
ПКС-3	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные технологии формирования туристского продукта;</li> <li>- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</li> <li>- правила пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой</li> </ul>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии проектирования транспортных услуг;</li> <li>- технологию организации туристских перевозок;</li> <li>- особенности обслуживания туристов отдельными видами транспорта в России и за рубежом</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом</li> </ul>	<p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить оптимальную программу обслуживания с учетом индивидуальных потребностей клиента (туриста);</li> <li>- находить, анализировать и обрабатывать</li> </ul>

	индивидуальных и специальных требований туриста; - выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	научно-техническую информацию в области туристских перевозок
	<b>Владеть:</b> навыками применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг	<b>Владеет:</b> - навыками поиска и подбора оптимального перевозчика в соответствии с условиями программы тура и потребностями туристов; - навыками решения проблем по обслуживанию туристов различными видами транспорта; - навыками взаимодействия с транспортными организациями

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	<b>Раздел 1.</b> Транспортная составляющая турбизнеса.					
1.	Тема 1. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке.	9	1			8
	<b>Раздел 2.</b> Обслуживание туристов воздушным транспортом					
2.	Тема 2. Ведущие авиакомпании мира.	9	1			8
3.	Тема 3. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.	14	2	2		10
4.	Тема 4. Виды авиабилетов.	12	2	2		8
5.	Тема 5. Авиационные тарифы. Современные системы бронирования билетов.	11		2		9
6.	Тема 6. Технология обслуживания авиапассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.	12		2		10
7.	Тема 7. Общие правила перевозки багажа. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей.	12	2			10
8.	Тема 8. Чартерные авиарейсы. Сервис для авиапассажиров.	12	2	2		8
	<b>Раздел 3.</b> Обслуживание туристов железнодорожным транспортом					
9.	Тема 9. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом.	14	2	2		10

10.	Тема 10. Виды железнодорожных сообщений. Классификация подвижного состава и техническое обеспечение железнодорожных перевозок.	11		2		9
11.	Тема 11. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте. Перевозка ручной клади, багажа и грузобагажа.	12	2			10
12.	Тема 12. Обслуживание пассажиров и туристов на российских и зарубежных железных дорогах.	13	2	2		9
	<b>Раздел 4.</b> Обслуживание туристов автомобильным транспортом.					
13.	Тема 13. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом.	14	2	2		10
14.	Тема 14. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам.	10	2			8
15.	Тема 15. Обслуживание пассажиров на внутренних маршрутах. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах.	11	2			9
16.	Тема 16. Прокат автомобилей.	11		2		9
	<b>Раздел 5.</b> Обслуживание туристов водным транспортом.					
17.	Тема 17. Обслуживание пассажиров на морских круизных судах.	13,7	1	2		10,7
18.	Тема 18. Обслуживание пассажиров на речных круизных судах.	13	1	2		10
	<i>Консультации</i>	2				
	<i>Экзамен</i>	0,3				
	<i>Контроль</i>	36				
	<i>Итого за 7 семестр</i>	252	24	24		165,7
	<b>ИТОГО:</b>	252	24	24		165,7

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**

**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме теста.

**Типовой вариант теста**

Выбрать правильный ответ:

1. Международная организация гражданской авиации - это:

А) IATA;

Б) ICAO;

В) TIM;

Г) ВВС.

2. Какая организация является законодательным органом по вопросам, связанным с разработкой тарифов на международные пассажирские перевозки?

А) Государственная Дума РФ;

Б) ICAO;

В) IATA;

Г) Международная организация по тарифам.

3. Как обозначается тариф бизнес – класса (обычный):

А) C;

Б) A;

В) F;

Г) Y.

4. Первая АСБ, введенная в действие в 1976 г., это:

А) Galileo;

Б) Sabre;

В) Apollo;

Г) Amadeus.

5. Время прибытия пассажира в аэропорт до вылета на внутренних рейсах составляет:

А) 2,5 ч.;

Б) 2 ч.;

В) 3 ч.;

Г) 1 ч.

6. Согласно рекомендации ICAO для прохождения таможенного досмотра могут быть выделены 2 коридора:

А) синий и зеленый;

Б) красный и белый;

В) зеленый и красный;

Г) синий и белый.

7. Дополните определение:

Воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: соответственно на территории двух государств; на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства – это \_\_\_\_\_.

8. Дополните определение:

«\_\_\_\_\_ карта» - страховой полис автогражданской ответственности, необходимый для совершения международного автобусного тура.

9. Дополните определение:

\_\_\_\_\_ авиарейсы – это рейсы, которые осуществляются авиакомпанией круглый год. Они могут быть необязательно ежедневными, но всегда в одно и то же время весь год.

10. Приведите IATA-коды международных авиакомпаний и аэропортов, используемых в авиабилетах:

- а) «Аэрофлот - Российские международные авиалинии»;
- б) аэропорт «Шереметьево»;
- в) аэропорт «Домодедово».

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена, с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к экзамену.

### **Вопросы к экзамену (7 семестр, очная форма обучения)**

1. Виды транспорта и основные сферы его применения.
2. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.
3. Авиабилет - документ, подтверждающий договор авиаперевозки. Виды авиабилетов
4. Способы продажи авиабилетов. Услуги турфирм по бронированию и продаже авиабилетов.
5. Авиатарифы: виды, обозначение, правила применения.
6. Системы бронирования авиабилетов.
7. Регистрация пассажиров на воздушный рейс. Таможенный досмотр.
8. Санитарно-эпидемиологический контроль. Паспортно - визовый контроль.
9. Специальный контроль безопасности полетов. Посадка пассажиров на борт воздушного судна и обслуживание в аэропорту назначения.
10. Обслуживание пассажиров категории VIP и бизнес - класса при авиаперевозках.
11. Правила перевозки детей и беременных женщин на авиатранспорте.
12. Перевозка больных, инвалидов и пассажиров нестандартной комплекции на авиатранспорте.
13. Общие правила перевозки багажа. Багаж бесплатный и платный, предметы, запрещенные и разрешенные в ограниченном количестве к перевозке на авиатранспорте.
14. Общие правила перевозки багажа. Упаковка, получение, задержка и утеря багажа, претензии и иски.
15. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей: деньги, драгоценности, документы, оптика и аппаратура, оружие и боеприпасы, животные и птицы.
16. Виды чартерных рейсов.
17. Договор на чартерную авиаперевозку. Консолидаторы.
18. Проблемы, связанные с реализацией чартерных рейсов.
19. Сервис для авиапассажиров.
20. Ведущие авиакомпании мира.
21. Характеристика отдельных самолетов.
22. Аэродром и аэропорт - основные службы при реализации авиаперевозок. Краткая характеристика российских и зарубежных аэропортов.
23. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом.
24. Характеристика железных дорог России.
25. Классификация подвижного состава железных дорог.

26. Техническое обеспечение железнодорожных перевозок (станции и вокзалы, пути, горные железные дороги, мосты и тоннели)
27. Перевозочные документы на железнодорожном транспорте.
28. Тарифы, льготы, сборы при перевозках железнодорожным транспортом.
29. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.
30. Перевозка ручной клади, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте.
30. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте.
31. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
32. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах
33. Специальные туристско - экскурсионные поезда и опыт их использования.
34. Технология разработки железнодорожного тура.
35. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом.
36. Виды туристских автобусов и требования, предъявляемые к ним.
37. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам.
38. Современный рынок автобусных перевозок.
39. Документы, необходимые при реализации международных автоперевозок.
40. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.
41. Прокат автомобилей в России и за рубежом.
42. Круизные компании и морские круизные корабли. Характеристика кают на морских круизных кораблях.
43. Обслуживание туристов на морских круизных судах. Основные районы морских круизов.
44. Ледокольные круизы и круизы на паромов.
45. Мировой рынок речных круизов. География российских речных круизов.
46. Обслуживание туристов на речных круизных судах.
47. Классификации транспортных перевозок. Типы туристских маршрутов.
48. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах. Яхтинг.

#### **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Основная литература**

1. Ермакова, Ж. Экономика транспортного обслуживания в туризме: курс лекций / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 111 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259112> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

##### **4.2. Дополнительная литература**



1. Дурович, А.П. Организация туризма : учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст : электронный.

## **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.russiatourism.ru">www.russiatourism.ru</a>	Официальный сайт Федерального агентства по туризму	Свободный доступ
2.	<a href="http://ruspo.ru/">http://ruspo.ru/</a>	Туристическая система	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.atorus.ru">www.atorus.ru</a>	Официальный сайт Ассоциации туроператоров России	Свободный доступ
4.	<a href="https://www.rostourunion.ru/">https://www.rostourunion.ru/</a>	Официальный сайт Российского союза туриндустрии	Свободный доступ
5.	<a href="http://www.ratanews.ru">www.ratanews.ru</a>	Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса	Свободный доступ

## **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;

- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.