

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------------------------------|---|
| Дисциплина: | Б1.В.17 Технология организации транспортного обслуживания в туризме |
| Направление подготовки: | 43.03.02 Туризм |
| Направленность (профиль): | Технология и организация внутреннего и въездного туризма |
| Уровень высшего образования: | Бакалавриат |
| Форма обучения: | очная, заочная |
| Разработчики: | Кандидат экономических наук, доцент Баканова А. А. |

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов комплекса знаний об организации обслуживания туристов отдельными видами транспорта в составе туристского продукта для организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии

Задачи дисциплины:

сформировать систему знаний об основных понятиях внутреннего туризма, о факторах и периодах его развития;

сформировать представление об основных законах, регулирующих внутренний туризм;

сформировать представление о социально-экономическом значении внутреннего туризма;

сформировать систему знаний об основных технологиях внутреннего туризма как по его видам, так и по особенностям предложения;

выработать навыки продвижения и реализации туристских продуктов на туристском рынке;

выработать способности к анализу проблемных ситуаций в туристской индустрии, практиковать меры по их предупреждению и преодолению;

сформировать навыки создания нового туристского продукта и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;

выработать способность оценивать удовлетворенность потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций) | Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций) | Примечание |
|--|---|---|
| ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. | Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих) |
| | ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. | |
| | ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. | |
| ПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения | ПК-4.1 Знает технологию разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя. | Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих) |
| | ПК-4.2 Умеет составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг. | |
| | ПК-4.3 Способен участвовать в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов с обоснованием эффективности управленческих решений. | |

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций) | Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций) | Примечание |
|--|--|---|
| ПК-5 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий | ПК-5.1 Знает методы продвижения туристского продукта. | Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих) |
| | ПК-5.2 Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта. | |
| | ПК-5.3 Способен осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке рекламных кампаний. | |
| ПК-6 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации | ПК-6.1 Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. | Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих) |
| | ПК-6.2 Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. | |
| | ПК-6.3 Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. | |

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|
| ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. | Знает технологию организации транспортных услуг, с использованием современных информационно-коммуникативных технологий, |
| ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. | Умеет организовывать продажу транспортных услуг |
| ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. | Владеет технологией взаимодействия с партнерами по оказанию транспортных услуг, в том числе и на международном уровне |
| ПК-4.1. Знает технологию разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя. | Знает технологию обслуживания потребителя по организации транспортных услуг |
| ПК-4.2. Умеет составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг. | Умеет составлять сметы и формировать стоимость транспортных услуг |
| ПК-4.3. Способен участвовать в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов с обоснованием эффективности управленческих решений. | Владеет технологией разработки текущих и перспективных планов по реализации транспортных услуг |
| ПК-5.1. Знает методы продвижения туристского продукта. | Знает технологии продаж транспортных услуг на внутренний рынок |
| ПК-5.2. Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта. | Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению транспортных услуг на внутренний рынок |
| ПК-5.3. Способен осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке рекламных кампаний. | Владеет методами оценки эффективности каналов продвижения транспортных услуг на внутреннем рынке |

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.17 Технология организации транспортного обслуживания в туризме
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| ПК-6.1. Знает методы ведения переговоров с туристами, особенности согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. | Знает технологии обслуживания туристов по предоставлению транспортных услуг |
| ПК-6.2. Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. | Умеет предоставлять необходимую информацию по предоставлению транспортных услуг |
| ПК-6.3. Способен обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кас-сами продажи билетов, и иными сторонними организациями. | Владеет технологией взаимодействия с поставщиками транспортных услуг |

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Компетенции | Оценочные средства текущего контроля | | |
|-------|---|------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| | | | ЗНАТЬ | УМЕТЬ | ВЛАДЕТЬ |
| | | | ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-5.1 ПК-6.1 | ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-5.2 ПК-6.2 | ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-5.3 ПК-6.3 |
| 1 | Введение. Характеристика и классификация транспортных средств | ПК-2 | Тестирование №1 (10) | Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20) Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 2 | Технологии оказания услуг авиаперевозок. | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Тестирование №1 (10) | Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20) Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 3 | Технологии оказания услуг железнодорожных и автодорожных перевозок. | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Тестирование №1 (10) | Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20) Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 4 | Правовые основы внутреннего туризма в РФ | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Тестирование №2 (10) | Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20) Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Компетенции | Оценочные средства текущего контроля | | |
|--|---|------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| | | | ЗНАТЬ | УМЕТЬ | ВЛАДЕТЬ |
| | | | ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-5.1 ПК-6.1 | ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-5.2 ПК-6.2 | ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-5.3 ПК-6.3 |
| 5 | Технологии оказания услуг водных перевозок. Заключение. | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Тестирование №2 (10) | Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20) Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |
| Количество баллов (100 баллов): | | | 100 | | |

| Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа | |
|---|--|
| <p>Тема 1: Введение. Характеристика и классификация транспортных средств Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста; построение и последовательность обучения по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Транспорт как двигатель прогресса. Классификация транспортных путешествий. Транспортные туристские путешествия. Классификация транспортных средств. Основные туристские перевозчики. Территориальное формирование турпродукта и функционирование транспорта. Транспортная политика государства. Международные перевозки. Практические занятия/самостоятельная работа: Введение. Характеристика и классификация транспортных средств Лабораторная работа: -</p> | |
| <p>Тема 2: Технологии оказания услуг авиаперевозок. Авиационные туристские перевозки. Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпании. Причины расширения авиаперевозок. Воздушные перевозки - основная услуга авиакомпании. Технологии обслуживания авиапассажиров. Права и обязанности пассажира и перевозчика. Перевозка пассажиров на регулярных рейсах. Технологии оказания услуг по чартерным авиарейсам. Практические занятия/самостоятельная работа: Социальные и экономические характеристики внутреннего российского туризма. Лабораторная работа: -</p> | |
| <p>Тема 3: Технологии оказания услуг железнодорожных и автодорожных перевозок. Железнодорожные перевозки. Схемы взаимоотношений туроператора и железных дорог. Технологии обслуживания пассажиров на железной дороге. Услуги железных дорог на вокзалах и во время следования. Технологии продаж билетов. Технологии организации железнодорожных перевозок. Практические занятия/самостоятельная работа: Технологии оказания услуг железнодорожных перевозок. Лабораторная работа: -</p> | |
| <p>Тема 4: Правовые основы внутреннего туризма в РФ Автобусные и автомобильные перевозки. Технологии продаж билетов. Место и роль автомобильных и автобусных перевозок в единой транспортной системе туризма. Технологии предоставления автоуслуг. Практические занятия/самостоятельная работа: Технологии оказания услуг автодорожных перевозок Лабораторная работа: -</p> | |
| <p>Тема 5: Технологии оказания услуг водных перевозок. Заключение. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев. Круизное путешествие. Технологии обслуживания на круизном лайнере. Афинская конвенция (1974 г.) «О перевозке морем пассажиров и багажа». Международная конвенция (1967г.) «Об унификации некоторых правил при перевозке морем пассажиров и их багажа». Договор фрахта. Заключение. Обзор изученного материала. Перспективы развития учебной дисциплины. Пути дальнейшего самостоятельного совершенствования знаний. Рекомендации по подготовке к экзамену. Практические занятия/самостоятельная работа: Технологии оказания услуг водных перевозок. Заключение. Лабораторная работа: -</p> | |

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) "Технология и организация внутреннего и въездного туризма"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.17 Технология организации транспортного обслуживания в туризме
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

| |
|---|
| Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа |
| Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом |

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр 7 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ): | 54 | 54 |
| Лекционные занятия (Лек) | 18 | 18 |
| Лабораторные занятия (Лаб) | 0 | 0 |
| Практические занятия (Пр) | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа студента (СР) | 49 | 49 |
| Курсовая работа | 0 | 0 |
| Другие виды самостоятельной работы* | 49 | 49 |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | 5 | 5 |
| Контактная работа (КоР) | 59 | 59 |
| Форма промежуточной аттестации | 0 | Экзамен |
| Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР) | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ | 144/4 | 144/4 |

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

| № | Наименование темы дисциплины | Семестр/ Курс | Количество учебных часов | | | | Практическая подготовка |
|--------|---|------------------|---|----|-----|----|-------------------------|
| | | | В том числе по видам аудиторных занятий | | | СР | |
| | | | Лек | Пр | Лаб | | |
| 1 | Введение. Характеристика и классификация транспортных средств | 7 | 2 | 6 | 0 | 10 | 6 |
| 2 | Технологии оказания услуг авиаперевозок. | 7 | 4 | 6 | 0 | 10 | 6 |
| 3 | Технологии оказания услуг железнодорожных и автодорожных перевозок. | 7 | 4 | 8 | 0 | 10 | 8 |
| 4 | Правовые основы внутреннего туризма в РФ | 7 | 4 | 8 | 0 | 10 | 8 |
| 5 | Технологии оказания услуг водных перевозок. Заключение. | 7 | 4 | 8 | 0 | 9 | 8 |
| Итого: | | | 18 | 36 | 0 | 49 | 36 |

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр 8 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ): | 10 | 10 |
| Лекционные занятия (Лек) | 4 | 4 |
| Лабораторные занятия (Лаб) | 0 | 0 |
| Практические занятия (Пр) | 6 | 6 |
| Самостоятельная работа студента (СР) | 119 | 119 |
| Курсовая работа | 0 | 0 |
| Другие виды самостоятельной работы* | 119 | 119 |
| Контроль самостоятельной работы (КСР) | 6 | 6 |
| Контактная работа (КоР) | 16 | 16 |
| Форма промежуточной аттестации | 0 | Экзамен |
| Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР) | 9 | 9 |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ | 144/4 | 144/4 |

* Подготовка к аудиторным занятиям

| № | Наименование темы дисциплины | Семестр/ Курс | Количество учебных часов | | | | Практическая подготовка |
|--------|---|------------------|--|----|-----|-----|----------------------------|
| | | | В том числе по видам аудиторных занятий | | | СР | |
| | | | Лек | Пр | Лаб | | |
| 1 | Введение. Характеристика и классификация транспортных средств | 8 | 2 | 0 | 0 | 24 | 6 |
| 2 | Технологии оказания услуг авиаперевозок. | 8 | 0 | 2 | 0 | 24 | 6 |
| 3 | Технологии оказания услуг железнодорожных и автодорожных перевозок. | 8 | 0 | 2 | 0 | 24 | 8 |
| 4 | Правовые основы внутреннего туризма в РФ | 8 | 2 | 0 | 0 | 24 | 8 |
| 5 | Технологии оказания услуг водных перевозок. Заключение. | 8 | 0 | 2 | 0 | 23 | 8 |
| Итого: | | | 4 | 6 | 0 | 119 | 36 |

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Игнатьева И. Ф. - Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (г. Санкт-Петербург); Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена (Герценовский университет) (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 392 с. - ISBN 978-5-534-13873-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoy-deyatelnosti-490605>

2. ТРАНСПОРТНАЯ ЛОГИСТИКА. Учебник для вузов / Неруш Ю. М., Саркисов С. В. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 351 с. - ISBN 978-5-534-02617-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/transportnaya-logistika-489300>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. - Российская международная академия туризма (г. Химки), 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-12370-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-496051>

Дополнительная литература:

1. ТРАНСПОРТНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА. Учебник и практикум для вузов / Солодкий А. И., Горев А. Э., Бондарева Э. Д. ; Под ред. Солодкого А.И. - Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 290 с. - ISBN 978-5-534-00634-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/transportnaya-infrastruktura-489560>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-490422>

3. БЕЗОПАСНЫЙ ОТДЫХ И ТУРИЗМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Отв. ред. Суворова Г. М. - Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского (г. Ярославль), 2022 г. - 195 с. - ISBN 978-5-534-11091-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/bezopasnyy-otdyh-i-turizm-491461>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении

образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПБТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.naicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://institutiones.com>. - Текст: электронный
9. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
10. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
12. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный
13. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
14. Министерство транспорта Российской Федерации: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://www.mintrans.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением
2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью,

персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

| Баллы по дисциплине | 60 и менее | | 61-73 | | 74-90 | | 91-100 |
|--|-----------------|-------|-----------|-------|---------|-------|------------|
| Итоговая оценка по дисциплине | Незачет | | Зачет | | | | |
| Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня | 50 и менее | 51-60 | 61-67 | 68-73 | 74-83 | 84-90 | 91-100 |
| | F | Fx | E | D | C | B | A |
| Уровень сформированности компетенций | Не сформированы | | Пороговый | | Высокий | | Повышенный |

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

| Баллы по дисциплине | 60 и менее | | 61-73 | | 74-90 | | 91-100 |
|--|---------------------|-------|-------------------|-------|--------|-------|---------|
| Итоговая оценка по дисциплине | Неудовлетворительно | | Удовлетворительно | | Хорошо | | Отлично |
| Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня | <50 | 51-60 | 61-67 | 68-73 | 74-83 | 84-90 | 91-100 |
| | F | Fx | E | D | C | B | A |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|-----------|---------|------------|
| Уровень сформированности компетенций | Не сформированы | Пороговый | Высокий | Повышенный |
|--------------------------------------|-----------------|-----------|---------|------------|

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля Тестирование №1

Вариант 1.

1. Нормативным документом, определяющим проекты общегосударственного значения в области транспортной инфраструктуры, является

- А) Указ Президента Российской Федерации от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»,
- В) Общероссийский классификатор услуг населению" ОК -93
- С) Постановления Правительства РФ от 20 мая 2008 г. № 377. «Развитие транспортной системы России (2010 – 2015 годы)»
- Д) Приказ N 45 от 12 мая «Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2020 года»,

2. Возможный мотив (цель) туристского автобусного путешествия определяется в документе, который называется

- А) Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"
- В) Постановлением Правительства РФ от 20 мая 2008 г. № 377. «Развитие транспортной системы России (2010 – 2015 годы)»
- С) Общероссийским классификатором услуг населению" ОК -93
- Д) ГОСТ Р 56081-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг"

3. Элементами транспортной экскурсии, которые следует указывать в информационном листке, являются

- А) маршрут экскурсии
- В) перечень объектов показа
- С) продолжительность (ч)
- Д) протяженность (км)

4. Нормативный документ, в котором отражен порядок ведения Реестра категорированных объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств, называется

- А) Приказом Минтранса России от 29 января 2010 г. N 22
- В) Приказом Минтранса России от 5 февраля 2010 г. N 27
- С) Приказом Минтранса России от 11 февраля 2010 г. N 34
- Д) Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ"

5. Нормативный документ, в котором отражено слияние Министерства транспорта, Министерства путей сообщения и Министерства связи в одно общее Министерство транспорта и связи Российской Федерации, называется

- А) Указом Президента Российской Федерации от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»
- В) Приказом Минтранса России от 5 февраля 2010 г. N 27
- С) Приказом Минтранса России от 11 февраля 2010 г. N 34
- Д) Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ"

6. По обслуживаемой сфере транспорт делится на три категории, которыми являются

- А) транспорт общего пользования
- В) транспорт необщего (специального) пользования
- С) общественный транспорт
- Д) транспорт личного пользования

7. К автомобильному общественному транспорту относятся следующие виды транспорта

- А) троллейбус
- В) трамвай

С) автобус

Д) автофургон

8. В зависимости от среды функционирования транспорт может быть

А) общественным

В) космическим

С) подземным

Д) воздушным

9. Наиболее привлекательным видом транспорта для туристских путешествий может быть

А) воздушный шар

В) катер

С) мотоцикл

Д) троллейбус

10. Транспортными средствами, применяемые в туризме, могут быть

А) суда

В) маяки

С) автобусы

Д) локомотивы

Тестирование №2

Вариант 2.

1. Транспортными средствами, применяемые в туризме, могут быть

А) суда

В) маяки

С) автобусы

Д) локомотивы

2. К автомобильному общественному транспорту относятся следующие виды транспорта

А) троллейбус

В) трамвай

С) автобус

Д) автофургон

3. Наиболее привлекательным видом транспорта для туристских путешествий может быть

А) воздушный шар

В) катер

С) мотоцикл

Д) троллейбус

4. По обслуживаемой сфере транспорт делится на три категории, которыми являются

А) транспорт общего пользования

В) транспорт необщего (специального) пользования

С) общественный транспорт

Д) транспорт личного пользования

5. В зависимости от среды функционирования транспорт может быть

А) общественным

В) космическим

С) подземным

Д) воздушным

6. Нормативный документ, в котором отражен порядок ведения Реестра категорированных объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств, называется

А) Приказом Минтранса России от 29 января 2010 г. N 22

В) Приказом Минтранса России от 5 февраля 2010 г. N 27

С) Приказом Минтранса России от 11 февраля 2010 г. N 34

Д) Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ"

7. Возможный мотив (цель) туристского автобусного путешествия определяется в документе, который называется

А) Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ"

В) Постановлением Правительства РФ от 20 мая 2008 г. № 377. «Развитие транспортной системы России (2010 – 2015 годы)»

С) Общероссийским классификатором услуг населению" ОК -93

Д) ГОСТ Р 56081-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг"

8. Нормативный документ, в котором отражено слияние Министерства транспорта, Министерства путей сообщения и Министерства связи в одно общее Министерство транспорта и связи Российской Федерации, называется

А) Указом Президента Российской Федерации от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»

В) Приказом Минтранса России от 5 февраля 2010 г. N 27

С) Приказом Минтранса России от 11 февраля 2010 г. N 34

Д) Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в РФ"

9. Элементами транспортной экскурсии, которые следует указывать в информационном листке, являются

А) маршрут экскурсии

В) перечень объектов показа

С) продолжительность (ч)

Д) протяженность (км)

10. Нормативным документом, определяющим проекты общегосударственного значения в области транспортной инфраструктуры, является

А) Указ Президента Российской Федерации от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»,

В) Общероссийский классификатор услуг населению" ОК -93

С) Постановления Правительства РФ от 20 мая 2008 г. № 377. «Развитие транспортной системы России (2010 – 2015 годы)»

Д) Приказ N 45 от 12 мая «Об утверждении Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2020 года»,

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Технологии обслуживания пассажиров на авиарейсах.
2. Технологии обслуживания пассажиров при чартерных перевозках
3. Технологии обслуживания пассажиров на транзитных рейсах.
4. Технологии обслуживания пассажиров в аэропорту.
5. Технологии формирования транспортной документации.
6. Роль современных информационных технологий в транспортном обслуживании туристов.
7. Развитие организационных структур транспортных предприятий, обслуживающих туристов.
8. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов РЖД.
9. Взаимоотношения туроператора с РЖД.
10. Технологии продажи транспортного продукта туристам.
11. Технология продвижения транспортного продукта на рынок.
12. Специфические особенности перевозки туристов воздушным транспортом.
13. Деятельность туристской компании «РЖД- тур».
14. Организация туристских поездов.
15. «Отели на колесах» отечественные и зарубежные.

16. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов автобусными предприятиями.
17. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов круизными компаниями.
18. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов на речных трамвайчиках.
19. Международные и российские управляющие транспортные компании. Их место и роль в совершенствовании обслуживания туристов на современном этапе.
20. Взаимоотношения туроператора с автотранспортными предприятиями.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

1. Технологии продажи транспортного продукта туристам.
2. Технология продвижения транспортного продукта на рынок.
3. «Отели на колесах» отечественные и зарубежные.
4. Особенности национального автомобилизма.
5. Средства размещения автотуристов.
6. Организация автобусного тура.
7. Ведущие автобусные туристские компании Санкт-Петербурга.
8. Роль общественного транспорта в обслуживании туристов.
9. Транспортно-туристский комплекс Санкт-Петербурга.
10. Взаимоотношения туроператора с судовладельцами.
11. Технологии продажи транспортного продукта туристам.
12. Технология продвижения транспортного продукта на рынок.
13. Транспортно-туристский комплекс Санкт-Петербурга.
14. Перспективы развития круизного туризма.
15. Преимущества морских круизов.
16. Классификация круизных лайнеров.
17. Ведущие круизные морские компании международные и отечественные.
18. Перевозка туристов на внутренних водных артериях.

Развитие общественного городского транспорта

Коллоквиум / Проект № 1

1. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и авиакомпаний.
2. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и авиакомпаний.
3. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и РЖД.
4. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и транспортной компании.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Ситуация 1. Начиная туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трёхразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс.\$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799\$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета.

По данному кейсу предлагается решить следующие задания:

- 1) Были ли в действиях туристкой фирмы ошибки? Если нет, то почему она проиграла в конкурентной борьбе?
- 2) Если ошибки были, назовите их.
- 3) Каким образом можно было обеспечить приемлемый объём продаж туров в Таиланд?
- 4) Предложите свои варианты кейсов по теме.

Организация железнодорожных перевозок

Ситуация. Туристская фирма смогла приобрести билеты для туристской группы «туда» в купейном вагоне, а «обратно» - в плацкартном. Однако, по условиям договора туристы должны ехать в купейном вагоне в оба направления.

По данному кейсу предлагается решить следующие задания:

- 1) Какие действия предпринимает туристская фирма?
- 2) Что говорится в типовом договоре между турфирмой и клиентом?
- 3) Что может сделать руководитель туристской группы?
- 4) Как может поступить клиент?

Технологии оказания автодорожных услуг

Ситуация. Студентам предлагается следующая ситуация.

Жители Владивостока приобрели у туристской фирмы билеты на автобус до Дальнегорска. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге дважды ломался. После второй поломки туристы вернулись обратно на другом автобусе. Директор туристской фирмы пообещал предоставить утром следующего дня новое средство передвижения. Но это не удалось, и туристская фирма вернула деньги.

Задание:

1. Опишите возможные варианты завершения конфликтной ситуации с минимальными моральными и материальными затратами, если:
 - 1) автобус принадлежал туристской фирме
 - 2) автобус был заказан туристской фирмой у автотранспортного предприятия.
2. Кому должны адресовать свои претензии туристы: туристской фирме или автотранспортному предприятию?
3. Разработайте комплекс мероприятий, который должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

В практике размещения туристов по каютам можно выделить несколько схем. Предлагается составить одну из них, состоящую из 4 этапов, которые представлены ниже в таблице.

| № п/п | Этапы реализации схемы размещения туристов | Задачи | Содержание деятельности | «Выход» этапа |
|-------|--|--------|-------------------------|---------------|
| 1 | Сбор численности туристов; распределение по полу, возрасту и предпочтениям | | | |
| 2 | Составление схемы руководителя с последующей корректировкой на месте | | | |
| 3 | Размещение туристов по каютам | | | |
| 4 | Анализ производимых действий | | | |

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача № 1

Игра позволяет развивать или оценивать навыки выявления потребностей. Прекрасно работает как с продавцами, так и с руководителями или специалистами по работе с человеческим

капиталом. Логика игры строится на скрытом мотиве покупателя и навыках выявления его скрытых потребностей, не выяснив которых, убедить его ни в чем невозможно.

Общая инструкция:

Разбиться на четыре команды. Три команды - это туристические агентства, четвертая - группа клиентов.

Вы находитесь на выставке туристических услуг и участвуете в аукционе на рекламный тур. Та команда, которая уговорит данную группу клиентов купить именно их тур станет туристической компанией года.

Каждая команда общается с клиентами строго по очереди и только одной репликой, которая может состоять максимум из трех законченных предложений. Клиенты реагируют на Вашу реплику и слово передается следующей команде. И так продолжается до тех пор, пока:

-либо команда клиентов не скажет, что готова принять предложение

-либо Вы исчерпаете лимит реплик, который составляет изначально 12 на каждую команду

Внимание: любая команда турагентства имеет право пропустить свой ход с правом на один внеочередной ход позже.

Инструкция команде №1:

Вы специализируетесь на морских круизах. В Вашем распоряжении доступ к лучшим и наиболее комфортабельным лайнерам. Изюминка - круизы по Карибскому морю. Популярны также направления - Таиланд, Азорские острова, круиз по мотивам "Бриллиантовой руки", Северный морской путь, Круизы по мотивам наиболее популярных фильмов, книгам Жюль Верна, а также самый перл Вашего предложения - "Вокруг Света за 80 дней".

Инструкция команде №2:

Вы специализируетесь на путешествиях по России. Все уголки нашей Родины с максимальным комфортом и лучшими проводниками. Сочи, Байкал, Соловки, Алтай, пляжи Приморья и Калининграда, музеи Санкт-Петербурга и Кижей, паломнические туры, рыбалки, охоты и т.д.

Инструкция команде №3:

Вы мировой лидер по экстремальному туризму: серфинг, кайтинг, горные лыжи, подводные лодки, воздушные шары, вулканы, вершины, пещеры, полеты в стратосферу и в Антарктиду, секс-туризм и ритриты, погружения в марианскую впадину или намибийские алмазные копи и т.д.

Команда клиентов:

Вы - группа снегурочек. Вы хотите прекрасно отдохнуть, но при этом остаться в живых.

Вы таете при температуре выше 6 градусов по Цельсию.

Вы не выдерживаете перегрузок больше 2 атмосфер.

Вы растворяетесь в соленой воде любой температуры.

Вы не выдерживаете чрезмерного давления на глубине.

Но вы крайне стесняетесь своих ограничений и не хотите о них сообщать открыто. Вы просто отказываетесь от всех предложений, которые могут Вам серьезно навредить и только в ответ на прямой вопрос намекаете о том, чтобы Вас больше устроило.

Вы соглашаетесь только на такое предложение, которое не содержит для вас никаких рисков.

Стоимость поездки для вас не имеет значения, все предложения компаний вам по карману.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Глобальные системы бронирования авиа и железнодорожных билетов.

2. Роль современных информационных технологий в транспортном обслуживании туристов.
3. Развитие организационных структур транспортных предприятий, обслуживающих туристов.
4. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов авиаперевозчиком.
5. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов РЖД.
6. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов автобусными предприятиями.
7. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов круизными компаниями.
8. Технические и социальные составляющие сервиса обслуживания туристов на речных трамвайчиках.
9. Международные и российские управляющие транспортные компании. Их место и роль в совершенствовании обслуживания туристов на современном этапе.
10. Взаимоотношения авиаперевозчика с туроператором.
11. Взаимоотношения туроператора с РЖД.
12. Взаимоотношения туроператора с автотранспортными предприятиями.
13. Взаимоотношения туроператора с судовладельцами.
14. Технологии продажи транспортного продукта туристам.
15. Технология продвижения транспортного продукта на рынок.
16. Авиабилет, тариф, бонус. К истории вопроса.
17. Чартерные авиарейсы.
18. Зарубежные авиаперевозчики.
19. Специфические особенности перевозки туристов воздушным транспортом.
20. Традиционные атрибуты комфорта на борту авиалайнера.
21. Обслуживание туристов в аэропорту «Пулково».
22. Индустрия авиаперевозки туристов.
23. Деятельность туристской компании «РЖД-тур».
24. Организация туристских поездов.
25. «Отели на колесах» отечественные и зарубежные.
26. Особенности национального автомобилизма.
27. Средства размещения автотуристов.
28. Организация автобусного тура.
29. Ведущие автобусные туристские компании Санкт-Петербурга.
30. Роль общественного транспорта в обслуживании туристов.
31. Транспортно-туристский комплекс Санкт-Петербурга.
32. Перспективы развития круизного туризма.
33. Преимущества морских круизов.
34. Классификация круизных лайнеров.
35. Ведущие круизные морские компании международные и отечественные.
36. Перевозка туристов на внутренних водных артериях.
37. Типы автомобильных путешествий.
38. Развитие общественного городского транспорта.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Разработать автобусный тур.
2. Разработать речной тур.
3. Разработать железнодорожный тур.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и авиакомпании.
2. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и РЖД.
3. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и транспортной компании.
4. Составить технологическую структурную схему взаимоотношений туроператора и речной компании.

| Раздел билета | Компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Количество баллов |
|---|------------------------------|---|-------------------|
| Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной) | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Знает технологию организации транспортных услуг, с использованием современных информационно-коммуникативных технологий, Знает технологию обслуживания потребителя по организации транспортных услуг Знает технологии продаж транспортных услуг на внутренний рынок Знает технологии обслуживания туристов по предоставлению транспортных услуг | 30 |
| Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной) | ПК-2 ПК-4 ПК-5 ПК-6 | Умеет организовывать продажу транспортных услуг Владеет технологией взаимодействия с партнерами по оказанию транспортных услуг, в том числе и на международном уровне Умеет составлять сметы и формировать стоимость транспортных услуг Владеет технологией разработки текущих и перспективных планов по реализации транспортных услуг Умеет осуществлять проведение мероприятий по продвижению транспортных услуг на внутренний рынок Владеет методами оценки эффективности каналов продвижения транспортных услуг на внутреннем рынке Умеет предоставлять необходимую информацию по предоставлению транспортных услуг Владеет технологией взаимодействия с поставщиками транспортных услуг | 30 |

| Раздел билета | Компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Количество баллов |
|---|---|---|-------------------|
| <p>Вопрос №3</p> <p>Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сфор-мированные дисциплиной)</p> | <p>ПК-2</p> <p>ПК-4</p> <p>ПК-5</p> <p>ПК-6</p> | <p>Умеет организовывать продажу транспортных услуг</p> <p>Владеет технологией взаимодействия с партнерами по оказанию транспортных услуг, в том числе и на международном уровне</p> <p>Умеет составлять сметы и формировать стоимость транспортных услуг</p> <p>Владеет технологией разработки текущих и перспективных планов по реализации транспортных услуг</p> <p>Умеет осуществлять проведение мероприятий по про-движению транспортных услуг на внутренний рынок</p> <p>Владеет методами оценки эффективности каналов продвижения транспортных услуг на внутреннем рынке</p> <p>Умеет предоставлять необходимую информацию по предоставлению транспортных услуг</p> <p>Владеет технологией взаимодействия с поставщиками транспортных услуг</p> | 40 |