

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте»

Учебный курс «Организация сервисных услуг на транспорте» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Организация сервисных услуг на транспорте» относится к разделу факультативная часть.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия – 9/2 часов, практическая работа – 9/2 часов, самостоятельная работа – 18/28 часов, в том числе контроль – 0/4 часа. Дисциплина реализуется на 3/4 курсе.

Дисциплина «Организация сервисных услуг на транспорте» основывается на знаниях дисциплин «Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности», «Сервисная деятельность», «Морской туризм», «Международный туризм», «Электронные системы бронирования», «Безопасность жизнедеятельности», «Организация транспортного обслуживания в туризме и гостеприимстве» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Менеджмент и обслуживание в конгрессном бизнесе», «Обеспечение безопасности в туризме», «Безопасность сервисных услуг», «Реклама в туризме и гостеприимстве».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: оказание сервисных транспортных услуги на воздушном, водном и сухопутном транспорте, особенности оказания сервисных услуг перевозки туристов, транспортное средство как объект оказания сервисных услуг размещения во время путешествия на транспорте.

Цель дисциплины - дать знания об особенностях организации перевозки и обслуживания туристов на различных видах транспорта,

использовать современные технологии при разработке туристского продукта, умеющего рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии.

Задачи:

- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами, регулирующими процесс перевозок туристов и путешественников и их багажа;
- изучение основных аспектов транспортных услуг, содержания услуг и особенностей средств перевозок;
- формирование практических умений и навыков по созданию туристского продукта с использованием средств перевозок;
- формирование навыка расчета стоимости перевозки туристов различными видами транспорта.

Для успешного изучения дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте» у студентов должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируется следующая профессиональная компетенция:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – законы и нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере транспортных перевозок; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские перевозки и отдельные услуги; – системы бронирования услуг; – правила бронирования, заказа и возврата билетов; – существенные условия арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на

организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства		<ul style="list-style-type: none"> перевозки; – основные составляющие стоимости перевозки различными видами транспорта.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – контролировать прохождение и выполнение заказов на туристскую поездку; – использовать технологию компьютерной обработки заказов; – разрабатывать логистические модели в туристской деятельности; – использовать различные формулы при определении стоимости перевозки на транспорте; – организовать обслуживание туристов в соответствии с нормами и требованиями.
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – технологией консультирования туристов по правилам и предмету заказа; – методикой работы с заказами туристов; – навыками бронирования перевозки туристов, используя автоматизированные системы бронирования; – технологией расчета стоимости перевозки туристов различными видами транспорта; – навыками анализа нормативной и правовой документации; – навыками грамотного общения с различными типами клиентов.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-презентация, разбор конкретных ситуаций.