

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.

Дисциплина «Организация сервисных услуг на транспорте» факультативная.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия – 9 часов, практическая работа – 9 часов, самостоятельная работа – 18 часов. Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре.

Дисциплина «Организация сервисных услуг на транспорте» основывается на знаниях дисциплин: «Организация туристской деятельности», «Организация экскурсионной деятельности», «Безопасность жизнедеятельности», «Туристско-рекреационное проектирование» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Морской туризм», «Туристский рынок АТР», «Социальный туризм», «Туроперейтинг», «EVENT-туризм», «MICE-туризм».

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– подготовить выпускника, имеющего глубокие знания об особенностях организации перевозки и обслуживания туристов на различных видах транспорта, готового 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-7 способностью организовывать взаимодействие	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – законы и нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере транспортных перевозок; – нормативные документы, регламентирующие организацию перевозку туристов; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские перевозки и отдельные услуги; – системы бронирования услуг; – технологию формирования туристских продуктов; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – правила бронирования, заказа и возврата билетов; – существенные условия арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на перевозки;

представителями гостиничной и туристской индустрии, клиентами гостиничных и туристских предприятий, а также с другими заказчиками услуг на локальном, региональном и федеральном уровнях		<ul style="list-style-type: none"> – основные составляющие стоимости перевозки различными видами транспорта; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – контролировать прохождение и выполнение заказов на туристскую поездку; – использовать технологию компьютерной обработки заказов; – работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов; – хранить и обрабатывать персональные данные клиентов; – разрабатывать логистические модели в туристской деятельности; – использовать различные формулы при определении стоимости перевозки на транспорте; – использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации для формирования турпродукта; – организовать обслуживание туристов в соответствии с нормами и требованиями.
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – анализом потребности заказчика; – технологией консультирования туристов по правилам и предмету заказа; – методикой работы с заказами туристов; – технологией проверки правильности заполнения реквизитов заказа; – 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.