



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ Кушнарева И.Ю.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)  
«17» \_\_\_\_\_ сентября 2017г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_ Топчий А.В.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)  
«17» \_\_\_\_\_ сентября 2017г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Организация сервисных услуг на транспорте

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

**Форма подготовки очная**

курс 3 семестр 5  
лекции 9 час.  
практические занятия 9 час.  
лабораторные занятия \_\_\_\_\_ час.  
в том числе с использованием МАО /лек. / пр. / час.  
всего часов аудиторной нагрузки 18 час.  
в том числе с использованием МАО час.  
самостоятельная работа 18 час.  
в том числе на подготовку к экзамену \_\_\_ час.  
курсовая работа/ курсовой проект \_\_\_\_\_ семестр  
Зачет – 5 семестр  
Экзамен –

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 № 12-13-235, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07.2017 №12-13-69

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 7(1) от «17» сентября 2017г.

Заведующий кафедрой: канд. экон. наук, доцент Топчий А.В.  
Составитель: доцент Кравец Б.И..

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

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

Учебный курс «Организация сервисных услуг на транспорте» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

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 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 транспортные 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** – 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** дисциплины:

- 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 способность организовывать взаимодействие с	Знает	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законы и нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере транспортных перевозок;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию перевозку туристов;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские перевозки и отдельные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– технологию формирования туристских продуктов;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– правила бронирования, заказа и возврата билетов;</li> <li>– существенные условия арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на перевозки;</li> </ul>

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"> <li>– основные составляющие стоимости перевозки различными видами транспорта;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать прохождение и выполнение заказов на туристскую поездку;</li> <li>– использовать технологию компьютерной обработки заказов;</li> <li>– работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов;</li> <li>– хранить и обрабатывать персональные данные клиентов;</li> <li>– разрабатывать логистические модели в туристской деятельности;</li> <li>– использовать различные формулы при определении стоимости перевозки на транспорте;</li> <li>– использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации для формирования турпродукта;</li> <li>– организовать обслуживание туристов в соответствии с нормами и требованиями.</li> </ul>
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализом потребности заказчика;</li> <li>– технологией консультирования туристов по правилам и предмету заказа;</li> <li>– методикой работы с заказами туристов;</li> <li>– технологией проверки правильности заполнения реквизитов заказа;</li> <li>– навыками бронирования перевозки туристов, используя автоматизированные системы бронирования;</li> <li>– технологией расчета стоимости перевозки туристов различными видами транспорта;</li> <li>– навыками анализа нормативной и правовой документации;</li> <li>– навыками грамотного общения с различными типами клиентов.</li> </ul>

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

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### ***Тема 1. Роль и место сервисных услуг на транспорте (2 час.)***

Состояние транспортной системы обслуживания туристов.  
Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.

Мотивация выбора вида перевозки. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества.

***Тема 2. Место и роль сервисных услуг на воздушном транспорте(1 час.)***

Роль и место воздушных средств перевозки туристов в туристском продукте. Правовые основы регулирования перевозок туристов воздушным транспортом. Структура транспортного обеспечения: аэродромы и аэропорты. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний. Особенности воздушной перевозки пассажиров. Транзитные и чартерные авиаперевозки. Комплексные услуги перевозки. Услуги воздушной перевозки. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях. Бизнес-авиация. Правила перевозки туристского багажа. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков – продажи авиабилетов. Тарифная и ценовая политика. Дисконтные программы. Международная ассоциация воздушных перевозчиков. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов.

***Тема 3. Организация железнодорожных путешествий(1 час.)***

Роль и место железнодорожных перевозок туристов в составе транспортных услуг туристского продукта. Правовые основы регулирования перевозок туристов железнодорожным транспортом. Структура обеспечения и организация перевозок. Классификация подвижного состава. Организация перевозок. Специальные туристско-экскурсионные поезда. Российский и зарубежный опыт использования туристско-экскурсионных поездов. Перевозка багажа. Оформление проездных документов. Смешанные виды сообщения. Международные железнодорожные сообщения. Основные требования техники безопасности. Страхование на железнодорожном транспорте.

***Тема 4. Перевозка туристов автомобильным транспортом(1 час.)***

Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях. Виды автомобилей для целей туризма и путешествий. Организация

туристских путешествий на внутренних маршрутах. Дороги и автомагистрали. Новая услуга XX века Rent-a-Car.

#### ***Тема 5. Автобусные перевозки(1 час.)***

Рынок международных автобусных перевозок в России и странах Западной Европы. Особенности передвижения и путешествия на автобусах. Работа руководителя туристской группы и водителя автобуса на туристско-экскурсионном маршруте. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе. Права и ответственность пассажира и перевозчика. Страхование. Безопасность перевозки.

#### ***Тема 6. Особенности организации речных круизов и путешествий(1час.)***

Правовые вопросы регулирования перевозок туристов внутренним водным транспортом. Речные путешествия и туризм. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий. Круизный бизнес в России: современные реалии. Особенности организации и география российских речных круизов и путешествий.

#### ***Тема 7. Особенности организации морских круизов и путешествий(1час.)***

Правовые вопросы регулирования перевозок туристов морским водным транспортом. Морские путешествия и туризм. Классификация и мировой рынок морских круизов и путешествий. Круизный бизнес в России: современные реалии. Особенности организации и география российских морских круизов и путешествий. Сервисные услуги на борту круизного лайнера.

#### ***Тема 8. Основы договорных взаимоотношений при реализации туристских путешествий (1час.)***

Аренда транспортного средства. Договор на перевозку пассажира и багажа. Франкфуртская таблица. Договор воздушной перевозки пассажира. Процедура аренды автомобилей: за рубежом и в России. Договор туроператора и АТП. Оформление заявки. Особенности передвижения и

путешествия на автобусах. Техническое состояние. Документация и особенности организации перевозки. Особенности договорных отношений между пароходствами и туристскими организациями. Договорная документация теплоходного круиза.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

*Структура и содержание практической части курса включает в себя тематику и содержание практических занятий, семинаров, лабораторных работ.*

### **Семинарские занятия**

#### **Тема 1. «Комплексные услуги воздушных перевозок» (2 часа)**

1. Технология обслуживания авиапассажиров.
2. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.
3. Правила перевозки багажа.
4. Атрибуты сервиса на борту воздушного судна.
5. Техническое обеспечение авиаперевозок:
  - 5.1 Характеристика пассажирских самолетов.
  - 5.2 Характеристика аэропортов: Владивосток, Шереметьево, Хитроу, Ичхон.

#### **Тема 2. «Специфика обслуживания туристов на железнодорожном транспорте» (1 часа)**

1. Сервис для туристов на российском и международном железнодорожном транспорте.
2. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
3. Обслуживание пассажиров на зарубежных железнодорожных дорогах.



### **Тема 3. «Специфика организации туристских путешествий автомобильным транспортом на внутренних и международных маршрутах» (2 часа)**

1. Обслуживание пассажиров, пользующихся автомобильным транспортом, на внутренних маршрутах.
2. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах:
  - 2.1 Особенности автоперевозок туристов на регулярных международных маршрутах.
  - 2.2 Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.
3. Организация индивидуальных путешествий для автолюбителей–туристов и путешественников.
4. Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах.
5. Прокат автомобилей.

### **Тема 4. «Организация обслуживания туристов на речном круизе» (1 часа)**

1. Специфика организации речных путешествий.
2. Популярные речные круизы за рубежом и в России.
3. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах.

### **Тема 5. Экскурсия на транспортное предприятие (3 часов)**

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Темы 1-8	ПК-7	Знает:- 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;	конспект; тест; практическая работа	Тест Презентация

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– существенные условия арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на перевозки;</li> <li>– основные составляющие стоимости перевозки различными видами транспорта;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.</li> </ul>		
		<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать прохождение и выполнение заказов на туристскую поездку;</li> <li>– использовать технологию компьютерной обработки заказов;</li> <li>– работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов;</li> <li>– хранить и обрабатывать персональные данные клиентов;</li> <li>– разрабатывать логистические модели в туристской деятельности;</li> <li>– использовать различные формулы при определении стоимости перевозки на транспорте;</li> <li>– использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации для формирования турпродукта;</li> <li>– организовать обслуживание</li> </ul>	<p>конспект; тест; практическая работа</p>	<p>Тест Участие в РІТЕ</p>

			туристов в соответствии с нормами и требованиями.		
			<p>Владеет: анализом потребности заказчика;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологией консультирования туристов по правилам и предмету заказа;</li> <li>– методикой работы с заказами туристов;</li> <li>– технологией проверки правильности заполнения реквизитов заказа;</li> <li>– навыками бронирования перевозки туристов, используя автоматизированные системы бронирования;</li> <li>– технологией расчета стоимости перевозки туристов различными видами транспорта;</li> <li>– навыками анализа нормативной и правовой документации;</li> <li>– навыками грамотного общения с различными типами клиентов.</li> </ul>	<p>конспект; тест; практическая работа; контрольная работа</p>	<p>Тест Реклама тура</p>

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении.

## **У. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## Основная литература

*(печатные и электронные издания)*

- 1) Индустрия туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / Матюхина Ю.А. – М.: ФЛИНта, 2013. – 312 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462825&spec=1>
- 2) Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ И. С. Манюхин — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
- 3) Виды и тенденции развития туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Назаркина [и др.]. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 235 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44910>.
- 4) Основы туризма: учебник / Е.Н. Трофимов, Е.В. Мошняга, А.И. Сеселкин и др. под науч. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 374 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:759151&theme=FEFU>

## Дополнительная литература

*(печатные и электронные издания)*

- 1) Безопасность в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Нусс. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 68 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44900.html>
- 2) Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие / Докторов А.В., Мышкина О.Е. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=Znanium:Znanium-243782&theme=FEFU>
- 3) Виды туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю. Р. Солодовникова. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26680>

4) Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. — М : Дашков и К°, 2012. — 301 с. — Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665712&theme=FEFU>

5) Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:759256&theme=FEFU>

6) Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.

7) Организация туристического и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М.: Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>

8) Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. – 167 с. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Алгоритм изучения дисциплины***

Изучение дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте» студенту необходимо:

– ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

– внимательно разобраться в структуре дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения.

### ***Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины***

Изучение дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте» на семинарских занятиях и в рамках самостоятельной работы направлено на формирование у обучающихся знаний об основных понятиях транспортной системы обслуживания туристов, состоянии и перспективах развития сервисных услуг на транспорте и особенностях перевозки туристов нетрадиционными видами транспорта, а так же основы безопасности туристов при перевозке различными видами транспорта. В необходимую базу знаний так же входят знания о перевозке туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным и водным видами транспорта.

В рамках изучения дисциплины обучающиеся обязаны посещать занятия, на которых в сжатом и системном виде, на основе предварительной подготовки, излагают основы дисциплины в виде докладов, также предлагается работа в форме дискуссий, групповых обсуждений, презентаций, выступлений с сообщениями. При затруднениях в восприятии материала надо обратиться для консультации к преподавателю и предложенным в программе источникам литературы. Обучающиеся в случае необходимости так же используют материалы периодических изданий: журналов «ТУТ Туристские технологии», «Турбизнес: проблемы и перспективы» и др., а также могут воспользоваться Интернет-материалами.

Обязательно выполнение студентами контрольных работ. Особенностью очной формы обучения предполагает и самостоятельное изучение данной дисциплины, которое направлено на углубление и закрепление полученных в рамках аудиторных занятий знаний. Для успешного самостоятельного изучения дисциплины студенту необходимо ознакомиться источниками литературы, предложенными преподавателем. При работе с учебной литературой рекомендуется придерживаться определенной последовательности: изучая определенный вопрос курса по учебнику необходимо усвоить основные понятия и закономерности

изученного ранее явления и процесса. При возникновении сложности в понимании вопроса или пропуска занятия необходимо обратиться за дополнительным объяснением к преподавателю в рамках семинарского занятия или на консультации.

Самостоятельная работа выполняется в виде сообщения по отдельным вопросам, написания реферата. Написание реферата позволяет закрепить, углубить и расширить знания по изучаемой дисциплине, развивает у студента умение работать с периодическими изданиями и электронными ресурсами, умение обобщать статистический и аналитический материал по исследуемой проблематике, формулировать аргументированные выводы, и четко и структурировано их письменно излагать.

В рамках самостоятельной работы, под руководством преподавателя, обучающиеся занимаются научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам. Данная работа позволяет развивать у обучающихся, навыки поиска и анализа необходимой информации, умения делать аргументированные выводы по изучаемому вопросу и представлять данные выводы на обсуждение.

### ***Рекомендации по работе с литературой***

Последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной литературы.

В ходе чтения очень полезно делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.



Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

### ***Рекомендации по подготовке к зачету***

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте» является зачет. Цель – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, реагировать на дополнительные вопросы. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку.

### ***Рекомендации по выполнению домашних заданий***

1. Студенту необходимо ознакомиться с очередным тематическим заданием.

2. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе, или осуществить поиск материалов в электронном каталоге, или в электронных ресурсах библиотеки ДВФУ (режим доступа: <http://www.lib.dvfu.ru>).

3. Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).

4. Передать выполненное задание преподавателю на проверку.

5. Время проверки заданий минимум 7 дней.

### ***Рекомендации по самостоятельной работе студентов***

Организация самостоятельной работы для студента - бакалавра туризма – не просто составная часть учебного плана и учебного процесса в высшем учебном заведении, но и обязательная составляющая его будущей профессиональной деятельности. Овладение способами и методами самоменеджмента является ключом к развитию профессионализма бакалавра туризма.

Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо:

- понять общий объем и содержание работы по курсу дисциплины;
- создать общее представление об имеющейся литературе по дисциплине;
- иметь тетрадь для лекций и рабочую тетрадь для практических и семинарских занятий с выделенными полями для записи практических примеров, возникающих вопросов, своих замечаний, комментариев;
- выделить приоритеты в организации самостоятельной работы (что легче с точки зрения индивидуальных особенностей, что сложнее);
- работать постоянно, целенаправленно, для чего: спланировать время; выстроить последовательность освоения материала и алгоритм выполнения заданий;
- организовать работу с учебной литературой и поиск дополнительной информации в различных источниках;

- проводить самоконтроль.

Самостоятельная работа может быть организована как на лекциях, семинарских и практических занятиях, так и вне учебных занятий, как под руководством преподавателя, так и без его непосредственного участия.

Для эффективной самостоятельной работы на учебных занятиях требуется активное включение в осмысление предлагаемого преподавателем материала: важно участвовать в дискуссиях, выявлять и фиксировать в тетрадях возникающие вопросы, задавать эти вопросы во время занятий. При выявлении затруднений следует сразу обратиться за консультацией к преподавателю.

Самостоятельное изучение дополнительных источников по конкретной теме целесообразно осуществлять сразу после лекции. Это позволит затратить меньше времени на обработку материала и выделение из него полезной дополнительной информации. Полученную в ходе самостоятельной работы дополнительную информацию по изучаемым темам целесообразно вносить в соответствующий раздел конспекта лекций, чтобы лекционная тетрадь содержала одновременно две составляющие: лекционный материал и дополнительную информацию по теме.

При организации самостоятельной работы над дополнительной литературой и составлении конспекта важно записывать точные выходные данные, название работы, указывать полностью фамилию, имя, отчество автора, интересоваться краткой биографией автора. Следует также составлять конспекты или краткие тезисы работы с выводами и своими замечаниями, наблюдениями, комментариями.

Следует иметь в виду, что активными формами самостоятельной работы являются участие в научно-исследовательской работе кафедры, в работе студенческих кружков и конференций. Задания для самостоятельной работы должны выполняться в рабочих тетрадях в письменном виде.

Студенты, не представившие результаты обязательных самостоятельных работ по темам дисциплины «Организация сервисных услуг на транспорте», не допускаются к сдаче зачета.

### **Перечень и тематика самостоятельных работ студентов**

1. Туристский продукт. Услуги перевозки в составе туристского продукта.
2. Использование индивидуального транспорта во время проведения туристского путешествия.
3. Классификация автобусов на внутренних и международных туристских маршрутах.
4. Перевозка туристов автотранспортом при организации автобусных туров и проведения экскурсий.
5. Обеспечение безопасности на автобусных туристских маршрутах..
6. Железнодорожный транспорт и его использование в туристском бизнесе.
7. Структурно-функциональные характеристики подвижного состава на маршрутах путешествий.
8. Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов Европы (по выбору студента).
9. Характеристика одного из специальных туристско-экскурсионных поездов России (по выбору студента).
10. Характеристика железнодорожного вокзала г. Владивостока.
11. Характеристика железнодорожного вокзала или г. Берлин, или г. Париж, или г. Лондон (по выбору студента).
12. Особые виды рельсового транспорта: метро, трамвай, канатные дороги и фуникулеры в России.
13. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте на примере скорого поезда «Россия».
14. Транспортные услуги по программам туров в местном, прямом смешанном и дальнем сообщении.

15. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
16. Характеристика воздушного судна: отечественного (ТУ – 204 и его модификации) и зарубежного производства (Боинг – 767, А-320, А-380).
17. Формирование потока пассажиров для авиатакси.
18. Состояние воздушного транспорта Российской Федерации.
19. Авиаперевозки и их роль в организации современного туризма.
20. Принципы организации авиаперевозок и маршрутов: транзит, стыковочные рейсы, местные перевозки.
21. Структура транспортного обслуживания: аэропорты и аэродромы.
22. Характеристика аэропорта г. Владивосток.
23. Характеристика аэропорта г. Ичхон.
24. Технология обслуживания на воздушном транспорте.
25. Сервис на борту воздушного судна.
26. Особенности организации питания при воздушной перевозке.
27. Аэропортовые формальности и услуги наземных служб.
28. Перспективные средства для воздушного туризма.
29. Речные круизы. История, существо и принципы организации.
30. Основные направления и регионы речных круизов.
31. Принципы обслуживания круизных пассажиров.
32. Смешанные виды перевозок.
33. Обеспечение безопасности перевозок на водном транспорте.
34. Тарифная и ценовая политика. Скидки и льготы (на усмотрение студента выбирается вид транспорта, за исключением воздушных перевозок).
35. Дисконтные программы для часто летающих пассажиров.
36. Крупнейшие системы компьютерного бронирования и их влияние на развитие туризма.

37. «Аэрофлот – Российские международные авиалинии»: история, современное состояние и перспективы развития.
38. Транспортное обслуживание туристов по программам комбинированных туров.
39. Услуги городского и пригородного транспорта в пакете туристских услуг.
40. Мотивация выбора транспортных средств для обслуживания туров.
41. Качество и конкурентоспособность транспортных услуг.
42. Экономические показатели и их особенности на различных видах транспорта.
43. Свойства сервиса при транспортном обслуживании путешествий.
44. Сервис при обеспечении туров транспортом.
45. Географическая сегментация транспортного обслуживания туров.
46. «Туризм на колёсах» в России и за рубежом: популярные регионы и страны.
47. Общая характеристика транспортного обслуживания.
48. Туризм и транспортное обеспечение туров.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном;
- для проведения практических занятий – аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и

читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

### Сведения о материально-техническом обеспечении Школы экономики и менеджмента

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.А 1002, <b>помещение для самостоятельной работы</b> Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт Лайн Трейд_ПО Microsoft
	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, <b>помещение для самостоятельной работы</b> Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS <b>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:</b> Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт Лайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>Дисплей Брайля Focus-80 Blue  Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.  Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition  Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой  Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl  Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA  Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.  Принтер Брайля Everest - D V4  Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition  Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный  Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья  Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.  Экран Samsung S23C200B  Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
	Читальный зал	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, <b>помещение для самостоятельной работы</b> Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки</p>	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт.  Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C</p>	<p>ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн  Технолоджи_ПО ADOBE,  ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт  лайн Проекты_ПО ESET NOD32,  ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт  Лайн Трейд_ПО Microsoft</p>
		<p>690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, Легкоатлетический</p>	<p>Комплект ворот для игры в футбол, площадки для игры в волейбол – 4 шт.; стойки волейбольные (комплект + защита) – 4 шт. площадки для игры в баскетбол – 4 шт.; стойки баскетбольные – 8 шт., площадки для игры в теннис – 4</p>	



		стадион с футбольным полем; плоскостные спортивные сооружения	шт.	
5.	G213	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G213, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	20 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
5.	G301	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G301, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего	28 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	

		контроля и промежуточной аттестации		
	G309	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G309, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	50 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «**Организация сервисных услуг на транспорте**»

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
**Форма подготовки очная**

**Владивосток**  
**2016**

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте»**

**Зачетные материалы**

**(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)**

Контроль усвоения знаний по дисциплине помимо вопросов итогового контроля включает промежуточные контрольные тесты.

Тест-контроль по курсу «Организация сервисных услуг на транспорте» содержит вопросы, объединенные по модулям:

Оценка «зачтено» ставится за ответ на 61% и более предлагаемых вопросов; «не зачтено» - менее 61%.

**Итоговый тест**

**по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте»**

**1. Транспортное обслуживание туристов базируется на правовой основе, закрепленных в законодательных документах, разработанных:**

- общественными организациями;
- миротворческими организациями;
- различными международными транспортными организациями, национальным законодательством стран, внутренними правилами самих перевозчиков.

**1. Транспортное путешествие – это:**

- путешествие организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств;
- проезд туристов до места жительства;
- путешествие туристов по маршруту «туда – обратно».

**2. Транспортное обслуживание туристов является:**

- дополнительной услугой рецептивного туроператора;
- основной услугой туристской индустрии;

- местом культурно-досуговой программы.

**3. Перемещение в процессе путешествия разделяются на:**

- активные и пассивные;
- экономические и физические;
- санитарные и медицинские.

**4. Средства перевозки могут служить:**

- местом размещения, объектом развлечения, объектом товарной покупки, индивидуальным транспортным средством;
- объектом восхищения, средством удовлетворения морально-этических потребностей.

**5. Предоставление транспортных услуг и транспортных средств может быть:**

- включено в состав тура, зарезервировано организатором туризма и предоставлено туристу за плату на месте, турист может самостоятельно приобрести на месте пребывания;
- предоставлено бесплатно туристу.

**6. В соответствии с Рекомендациями по статистике туризма, разработанными ЮН ВТО, предлагается следующая классификация средств транспорта:**

- воздушный, водный, сухопутный;
- авиационный, морской, рельсовый;
- речной, с помощью мускульной силы, железнодорожный.

**7. На близкие расстояния выгодно перемещаться:**

- пешком либо на велосипедах;
- на автомобилях;
- на железнодорожном транспорте.

**8. На расстояния от 5 до 500 км рационально использовать:**

- автомобильные виды транспорта;
- дальнемагистральный железнодорожный транспорт;
- воздушные суда.

**9. Использование авиации нерентабельно на расстояниях:**

- менее 500км;
- более 20 км;
- 250 км.

**10.Трансфер - это:**

- перевозка туристов от места проживания до места отдыха и обратно;
- перевозка туристов до места отдыха;
- перевозка туристов от места прибытия до места размещения и от места размещения к месту убытия.

**11.Перевозка туристов от места прибытия к месту проживания и от места проживания к месту убытия это –**

- трансфер;
- внутримаршрутная перевозка;
- кольцевая перевозка.

**13.Создание новых видов перевозок, совершенствование конструкций технических средств транспорта осуществляется для:**

- удешевления стоимости перевозки за счёт массовости;
- удовлетворения личных интересов;
- поездки в город.

**14.По программам *въездного* туризма туроператор направляющей стороны от места сбора группы в стране её проживания использует различного вида транспортные средства для доставки в начальный пункт тура в стране посещения**

- самолёты, автобусы, пассажирские поезда, речные или морские суда;
- самокат, рикши, повозка, конка, лифт, карусель;
- эскалатор, трамвай, фуникулер, такси.

**15.По программам *внутреннего* туризма туроператор учитывает особенность взаимоотношений со своими клиентами, когда**

- туроператор не берёт на себя обязанности по доставке туристов в начальный пункт тура из мест постоянного проживания и возвращения их из тура в места постоянного проживания;
- туроператор берёт на себя обязанности по доставке туристов в начальный пункт тура из мест постоянного проживания и возвращения их из тура в места постоянного проживания.

#### **16. По программам *выездного* туризма туроператор**

- туроператор пользуется транспортными средствами для доставки туристов в страну посещения и обратного перемещения их в страну проживания;
- туроператор не пользуется транспортными средствами для доставки в туристов в страну посещения и обратного перемещения их в страну проживания.

#### **17. Транспортные средства, используемые для доставки туристов в страну посещения и обратного перемещения их в страну проживания характерны для программы**

- въездного/выездного туризма;
- внутреннего;

#### **18. При планировании транспортного обслуживания необходимо выбрать такой вид транспорта, применение которого приведет к снижению издержек в туре**

- комбинирование транспортного обслуживания;
- жёсткое установление только одного вида транспорта, не зависимо от цели путешествия.

#### **19. Туристская тропа - это**

- специально подготовленная пешеходная трасса, предназначенная для пешеходного туризма;
- дорожка вдоль скоростной магистрали;
- пешеходная дорожка в городе.

**21. Велосипедные туры – основа экологического туризма. Они позволяют**

- сохранять окружающую среду, обеспечивают возможность доступа туристам в нетронутые уголки природы, способствуют укреплению и оздоровлению организма;
- развивать интеллектуальные потребности, физические навыки;
- ездить в город за продуктами.

**22. Воздушная перевозка представляет собой транспортировку пассажиров и багажа, выполняемую авиационным предприятием на воздушных судах за установленную плату. Период перевозки включает в себя:**

- период времени с момента выхода пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика;
- период с момента приобретения авиационного билета до момента посадки в кабину воздушного судна;
- период нахождения на борту воздушного судна.

**23. Период времени с момента выхода пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, пока он не покинет перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика – это**

- воздушная перевозка;
- сухопутная перевозка;
- железнодорожная перевозка.

**24. Уменьшение места в салоне в расчёте на одного пассажира, уменьшение объёма услуг в полёте, использование новых технологий прямых продаж билетов на свои рейсы через Интернет, ограничение числа персонала, ориентация на определённый класс малосостоятельных пассажиров – это характерно для**



- низкобюджетных авиакомпаний;
- высокобюджетных авиакомпаний,
- среднебюджетных авиакомпаний.

**25. Ценовая политика на рынке воздушных перевозок вызывает к жизни новые продукты, низкотарифные (низкобюджетные)- low cost. Они направлены на определенную категорию пассажиров**

- малосостоятельных пассажиров;
- высокостоятельных пассажиров;
- среднеобеспеченных пассажиров.

**26. Ручная кладь – это**

- весь багаж пассажира;
- личные вещи пассажира до 5 кг, которые он может взять с собой в салон самолёта;
- багаж «шоппинг-туристов».

**27. Персональный индентификатор места багажа – это**

- специальный номерной талон, по предъявлению которого пассажир в аэропорту назначения получает свой багаж;
- билет пассажира;
- бумажка с номером.

**28. Международная ассоциация воздушных перевозчиков – это**

- IATA;
- ICAO;
- ЮН ВТО.

**29. Молодёжные тарифы широко используются на практике туристскими компаниями, специализирующимися на планировании и продаже путешествий для молодёжи и студентов.**

**Основанием для предоставления скидки является**

- молодежный студенческий билет (ISIC),
- загранпаспорт;
- международные водительские права.

**30. Цены на воздушные перевозки регулируются принципами соглашений IATA. Однако, первый и главный принцип, характерный и общий для перевозок и свойственный именно туризму**

- неперменная поездка в оба конца, т.е. «туда и обратно»;
- только «туда»;
- только «обратно».

**31. Прямая продажа туристских услуг предусматривает:**

- непосредственное бронирование услуг самим клиентом;
- бронирование с участием агентства;
- бронирование с участием туристской фирмы.

**32. Международная ассоциация воздушного транспорта призвала членов ассоциации с 1 января 2007 года использовать электронные билеты. Они способствуют**

- росту прямых продаж и сокращением расходов на управление бумажным потоком;
- сокращению продаж и уменьшению доходной части.

**33. Билет – это**

- талон на получение багажа;
- персонифицированный документ установленной формы, удостоверяющий наличие договора перевозки;
- чековая книжка.

**34. Если полёт продолжается свыше 3 часов, то пассажирам воздушного судна предлагают:**

- леденцы и конфетки, прохладительные напитки, соки, минеральную воду, чай, кофе;
- обязательное специальное питание, состоящее не менее чем из трёх-четырёх перемен, чай или кофе, минеральная вода.

**35. На дальнемагистральных и трансконтинентальных рейсах горячее питание подается через**

- 2 часа;
- 4 часа;
- постоянно.

**36.В организации массовых туристских путешествий широко используются перевозки туристов на условиях авиачартера.**

**Чартер - это:**

- коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки туристов по определенному маршруту в определенный период времени;
- рейс, который выполняется по расписанию;
- дополнительный рейс, в расписании, в связи с тем, что в аэропорту скопилось много пассажиров.

**37.Внутренняя воздушная перевозка – это**

- воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации;
- воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения расположены соответственно на территориях двух государств и если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

**38.Международная воздушная перевозка – это**

- воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации;
- воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения расположены соответственно на территориях двух государств и если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

**39.Земельный или водный участок с комплексом инженерных сооружений изданий, специально выделенный и оборудованный**

**для взлёта и посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов**

- аэродром;
- аэропорт;
- стоянка воздушных судов.

**40. Аэродром – это**

- земельный или водный участок с комплексом инженерных сооружений и зданий, специально выделенный и оборудованный для взлёта и посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов;
- комплекс сооружений, зданий, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий в комплексе аэродром, аэровокзал, наземные сооружения технического обслуживания воздушных судов.

**41. Аэропорт – это**

- комплекс сооружений, зданий, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий в комплексе аэродром, аэровокзал, наземные сооружения технического обслуживания воздушных судов;
- земельный или водный участок с комплексом инженерных сооружений и зданий, специально выделенный и оборудованный для взлёта и посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов.

**42. Комплекс сооружений, зданий, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий в комплексе аэродром, аэровокзал, наземные сооружения технического обслуживания воздушных судов – это**

- аэропорт;

- вокзал;
- аэровокзал.

**43. Коммерческий рейс, специально зафрахтованный для перевозки туристов по определенному маршруту в определенный период времени – это**

- трансфер;
- чартер;
- регулярная перевозка графиковыми рейсами.

**44. В зависимости от условий использования самолета чартеры разделяют на виды на:**

- целевой, сплит-чартер и нецелевой;
- блок-чартер, инклюзив-тур чартер и закрытый;
- разовый, тайм-чартер, чартерная цепь.

**45. Чартерная цепь представляет собой вид чартера, при котором самолет с регулярной периодичностью совершает чартерные перевозки по схеме «туда – обратно». Организовывать чартерные цепи выгодно:**

- когда время пребывания туристов в дестинации не слишком велико (от 1-2 дней до недели);
- в сезон массовых перевозок, связанных с отдыхом туристов;
- когда самолет доставляет туристов в пункт назначения и улетает обратно.

**46. В сезон массовых перевозок, связанных с отдыхом туристов по схеме «туда - обратно» характерно чартеру:**

- закрытый чартер;
- целевой чартер;
- чартерная цепочка.

**47. Воздушные перевозки отличаются достаточно высоким уровнем сервиса для туристов. Можно выделить следующие составляющие,**

**которые определяют качество обслуживания воздушных перевозок:**

- общественно-политические, национальные и экологические;
- технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание;
- экзогенные, этнические и государственные.

**48. Железнодорожный транспорт в России играет важную роль при реализации:**

- внутреннего туризма и международного туризма в страны, непосредственно граничащие с Российской Федерацией;
- оздоровительного туризма;
- делового и конгрессного туризма.

**49. По регулярности движения поезда делятся:**

- круглогодичные, летние, разового назначения;
- грузовые, пассажирские;
- пригородные, местные, дальние.

**50. В зависимости от скорости движения поезда подразделяются на:**

- пассажирские, скорые, скоростные;
- грузовые, почтовые;
- сидячие, спальные.

**51. В зависимости от расстояния, на которое курсируют пассажирские поезда, они делятся на пригородные и местные. Дальние поезда – это:**

- поезда курсируют на расстояние до 150 км, имеют частые остановки, места для сидения и полки для ручной клади, передний и задний вагоны имеют кабины машинистов;
- поезда курсируют на расстояние свыше 150 км, находятся в пути от 3 до 9 суток, сформированы из плацкартных, купейных и спальных вагонов.

**52.Для перевозки организованных групп туристов поездами дальнего следования оформление проездных документов железные дороги осуществляют**

- по предварительным заявкам туроператоров и турагентов;
- без заявок.

**53.Первый суперскоростной поезд в мире построен:**

- в Японии;
- в Германии;
- в США.

**54.Поезда курсирующие на расстояние до 150 км, имеют частые остановки, места для сидения и полки для ручной клади, передний и задний вагоны имеют кабины машинистов называются:**

- местного следования;
- дальнего следования;
- грузовые.

**55.Поезда, курсирующие на расстояние свыше 150 км, находящиеся в пути от 3 до 9 суток, сформированы из плацкартных, купейных и спальных вагонов называются:**

- почтово-багажные;
- дальнего следования;
- местного следования.

**56.Для перевозки туристов организуются:**

- грузопассажирские поезда;
- почтово-багажные поезда;
- туристско-экскурсионные поезда.

**57.Автомобильный транспорт наиболее эффективен для перевозок туристов:**

- на расстояния до 500-600км,
- на расстояния свыше 1000 км;
- на расстояния до 10 км.

**58. При организации международных перевозок *рейсовым автобусом*, туристская компания заключает:**

- агентское соглашение;
- договор аренды;
- ничего не заключает, а использует собственный транспорт.

**59. Наиболее эффективна форма использования автобусов для начинающих туристских компаний и компаний, не достигших значительного оборота средств:**

- аренда;
- агентское соглашение;
- приобретение билетов в кассе автовокзала.

**60. Аренда туристских автобусов осуществляется на основании договоров аренды, заключаемых между туристской и транспортной компаниями. Аренда туристских автобусов наиболее эффективна:**

- для начинающих туристских компаний и компаний, не достигших значительного оборота средств;
- для туристских компаний и компаний достигших значительного оборота средств;
- для всех туристских компаний без учета оборотных средств.

**61. Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ, условиями обслуживания в поездке. В каком из туров отсутствует ночной переезд:**

- экономичный,
- стандартный;
- фирменный.

**62. Классификационной комиссией при Международном Союзе автомобильного транспорта разработаны конкретные требования**



**для туристских автобусов различной категории. Определите, к какому классу принадлежит транспортное средство, участвующее в реализации внутреннего и международного туризма на небольшие расстояния:**

- вне звезды(1 звезда);
- 4звезды – 5 звезд;
- 2звезды – 3звезды.

**63. На международных рейсах к автобусам предъявляются особенные требования: наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится автобус: *ряды сидений расположены с интервалом 68см, дополнительные элементы комфорта не предусмотрены:***

- стандартный;
- эксклюзивный;
- транспортный.

**64. На международных рейсах к автобусам предъявляются особенные требования: наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится автобус: *ряды сидений расположены с интервалом 72см, дополнительные элементы комфорта не предусмотрены:***

- транспортный;
- стандартный;
- комфорт.

**65. На международных рейсах к автобусам предъявляются особенные требования: наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится**

**автобус:** ряды сидений расположены с интервалом 77см, на борту есть мини- кухня (мини-бар, кофеварка), туалет, аудио- и видеоцентры:

- эксклюзивный;
- транспортный;
- туристский.

**66. На международных рейсах к автобусам предъявляются особые требования:** наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится

**автобус:** ряды сидений расположены с интервалом 83см, на борту есть мини- кухня, туалет, кондиционер, аудио- и видеоцентры:

- эксклюзивный;
- транспортный;
- комфорт.

**67. На международных рейсах к автобусам предъявляются особые требования:** наличие холодильника, наличием анатомических кресел, расстоянием между рядами сидений и индивидуальным телевизором для каждого пассажира. Определите к какой категории относится

**автобус:** ряды сидений расположены с интервалом 90см, на борту есть туалет, кондиционер, гардероб; возможна установка мобильного телефона, а также аудио- и видеоцентров, полноразмерной кухни :

- эксклюзивный;
- транспортный;
- туристский.

**68. Категория автобуса туристская – это**

- ряды сидений расположены с интервалом 90см, на борту есть туалет, кондиционер, гардероб; возможна установка мобильного телефона, а также аудио- и видеоцентров, полноразмерной кухни
- ряды сидений расположены с интервалом 83см, на борту есть мини- кухня, туалет, кондиционер, аудио- и видеоцентры

- ряды сидений расположены с интервалом 77см, на борту есть мини- кухня (мини-бар, кофеварка), туалет, аудио- и видеоцентры.

#### **69. Категория автобуса *экслюзивный* - это**

- ряды сидений расположены с интервалом 90см, на борту есть туалет, кондиционер, гардероб; возможна установка мобильного телефона, а также аудио- и видеоцентров, полноразмерной кухни;
- ряды сидений расположены с интервалом 83см, на борту есть мини- кухня, туалет, кондиционер, аудио- и видеоцентры;
- ряды сидений расположены с интервалом 77см, на борту есть мини- кухня (мини-бар, кофеварка), туалет, аудио- и видеоцентры.

#### **70. Категория автобуса *комфорт* – это**

- ряды сидений расположены с интервалом 77см, на борту есть мини- кухня (мини-бар, кофеварка), туалет, аудио- и видеоцентры;
- ряды сидений расположены с интервалом 90см, на борту есть туалет, кондиционер, гардероб; возможна установка мобильного телефона, а также аудио- и видеоцентров, полноразмерной кухни;
- ряды сидений расположены с интервалом 83см, на борту есть мини- кухня, туалет, кондиционер, аудио- и видеоцентры.

#### **71. Тахометр – это:**

- прибор, регистрирующий основные параметры работы двигателя, скоростного режима движения и времени в пути;
- прибор, регистрирующий основные параметры работы сердца;
- прибор, включающийся водителем при аварийной ситуации.

**72. Прибор, регистрирующий основные параметры работы двигателя, скоростного режима движения и времени в пути – это**

- томограф;
- тахометр;
- гигрометр.

**73. Использование личного автомобильного транспорта туриста представляет собой особый вид туристских путешествий, называемых**

- автотурами;
- мототурами;
- инклюзив-туры.

**74. Автотур – это**

- использование личного автомобильного транспорта туриста;
- использование автобусов во время путешествия;
- место для ночёвки.

**75. Услуга проката автомобиля придумана в США и первоначально именовалась как *Drive-U-Self*. Эта услуга позволяет человеку вести привычный образ жизни, расширяет его возможности в передвижении, не связывает необходимостью пользоваться общественным транспортом, предоставляет возможность выразить свою индивидуальность и удовлетворять потребности в миропознании.**

**Прокат автомобиля – это:**

- предоставление туристу на срок его визита индивидуального транспортного средства с шофером или для самостоятельного вождения;
- трансфер в дестинации прибытия;
- участие в шоу в туристском центре по программе пребывания.

**76. Предоставление туристу на срок его визита индивидуального транспортного средства с шофером или для самостоятельного вождения - это**

- прокат автомобиля;

- прием на работу водителя;
- компьютерная игра.

77. Международные автобусные туры отличаются продолжительностью, содержанием экскурсионных программ и условиями обслуживания во время поездки. С точки зрения этих факторов их можно разделить на:

- экономичные, стандартные, фирменные и эксклюзивные;
- международные и городские;
- графиковые, коммерческие и специальные.

**78. Круиз – это:**

- организация морских и речных путешествий с посещением портовых городов нескольких стран;
- наземный вид перемещения туристов по определенному маршруту;
- вид транспортного средства.

**79. Организация морских и речных путешествий с посещением портовых городов нескольких стран – это**

- трансфер;
- круиз.

**80. Характерная черта, которая отличает круиз от других туров:**

- наиболее высокий уровень комфорта и сервиса;
- невысокая стоимость;
- высокая мобильность.

**81. Круизы сочетают в себе морской и береговой отдых, в том числе и экскурсии. В зависимости от берегового отдыха принято различать две системы организации круизных поездок: европейскую и американскую. Классическая европейская система – это:**

- основная цель – предоставление возможности путешественникам, совершающим круиз, отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту;

- путешествие по морю с заходом в различные порты и предоставление возможности в них экскурсионной программы.

**82. Путешествие по морю с заходом в различные порты, предоставление экскурсионной программы, возможности в них отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода в них – это**

- европейская система;
- американская система.

**83. Одним из достоинств многих круизов является:**

- высокие тарифы;
- безвизовость;
- использование небольших кораблей, вместимостью до 250 чел..

**85. К воздушным видам перевозок относятся:**

- парусные суда и яхты;
- воздушные шары и дирижабли, планеры и дельтапланы, парaplаны, дельтапланы;
- канатные дороги.

**86. К перевозкам водным речным и морским транспортом относятся:**

- речные и морские суда;
- вертолёты;
- фуникулёры.

**87. К наземным перевозкам относятся:**

- автомобильный транспорт (колесный, гусеничный, шнековый и иной);
- космические аппараты;
- суда на воздушной подушке.

**88. К индивидуальным транспортным средствам относятся:**

- прокат автомобиля, фрахт яхты;
- аренда вагона;
- круизное судно.

**89. Организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшемся – чартерными – это**

- сплит-чарты;
- шаттл-чартер;
- разовый с отстоем.

**90. Чартер, рассчитанный на единичный вывоз и дальнейший возврат туристов – это**

- транзит-чартер;
- поли-чартерная перевозка;
- разовый с отстоем.

**91. Периодические полёты в одном и том же направлении, в течение сезона – это**

- шаттл-чартер;
- сплит-чартер;
- поли-чартерная перевозка.

**92. Сплит- чартер – это**

- периодические полёты в одном и том же направлении, в течение сезона;
- чартер, рассчитанный на единичный вывоз и дальнейший возврат туристов;
- организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшемся – чартерными.

**93. Шаттл- чартер – это**

- периодические полёты в одном и том же направлении, в течение сезона;
- чартер, рассчитанный на единичный вывоз и дальнейший возврат туристов;

- организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшемся – чартерными.

**94. Разовый с отстоем – это**

- периодические полёты в одном и том же направлении, в течение сезона;
- чартер, рассчитанный на единичный вывоз и дальнейший возврат туристов;
- организация перевозок, при которой на одном участке пути пассажиры летят регулярными авиалиниями, на оставшемся – чартерными.

**95. Вид средства размещения, гостиница, расположенная на водном судне, стоящем на причале:**

- ботель;
- флотель;
- ротель.

**96. Система беспошлинной торговли в аэропортах, на бортах самолетов, паромов и других транспортных средств, или в отдельных местах посещения иностранцев (как правило, сигареты, вино, парфюмерия и сувениры)**

- дьюти-фри;
- такс-фри

**97. Сплав по горным рекам на лодках, катамаранах или плотах, не оборудованных моторными средствами**

- рафтинг;
- катание на лотках;
- хождение под парусом.



**98. Поезд, судно и иное транспортное средство для поездок на дальние расстояния с повышенной скоростью и меньшим числом остановок**

- экспресс;
- круиз;
- паром.

**99. Лица, которые не покидают транзитной зоны транспортного предприятия (аэровокзала, автовокзала, речного и морского порта, железнодорожного вокзала), включая переезды между ними**

- транзитные пассажиры;
- пассажиры рейсовые;
- пассажиры круизных путешествий.

**Критерии оценки студента на зачете по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте»**

<b>Баллы (рейтинговой оценки)</b>	<b>Оценка зачета/ экзамена (стандартная)</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
61-100	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
менее 61	«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация сервисных услуг на транспорте» проводится в форме контрольных мероприятий (тест, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении).

**Вид промежуточной аттестации – зачет, состоящий теста.**

Контрольные мероприятия осуществляются в соответствии с рейтинг-планом.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, лабораторных занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины.

1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное

зачетное задание.

2. Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе Критерии оценки на экзамене.

3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (практическая работа).