**Аннотация к рабочей программе дисциплины**

**«Организация сервисных услуг на транспорте»**

Факультативный учебный курс «Организация сервисных услуг на транспорте» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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 - 2 часа, практические занятия – 2 часа, самостоятельная работа - 32 часов. Дисциплина реализуется на 4 курсе.

Дисциплина «Организация сервисных услуг на транспорте» основывается на знаниях дисциплин «Организация экскурсионной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Проектная деятельность».

**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 формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и формулировка компетенции** | **Этапы формирования компетенции** |
| ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях | 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;
* существенные условия арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на перевозки;
* основные составляющие стоимости перевозки различными видами транспорта.
 |
| Умеет | * 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 | * 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](http://pandia.ru/text/category/avtomatizirovannie_sistemi/) 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.