**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.