

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: и.о. ректора Дата подписания: 31.05.2021 01:56:21 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис			

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры экономики и сервиса
20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой _____ Н.Г.Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (КУРСА, МОДУЛЯ)
Б.1.В.13. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки (специальность): 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки: «Социально-культурный сервис»

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 3 Семестр 5

Экзамен: 5 семестр

Петропавловск-Камчатский 2019 г.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 года № 514.

Разработчик:

доцент кафедры экономики и сервиса _____

(должность, кафедра)



_____ (подпись)

_____ Е.И.Сибирцева

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины подготовки	Ошибка! Закладка не определена.
2. Место дисциплины в структуре ОП ВО ФГОС ВО).....	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
4. Содержание дисциплины	6
5. Тематическое планирование	7
6. Самостоятельная работа	9
7. Тематика контрольных работ, курсовых работ	16
8. Перечень вопросов на экзамен, зачет	18
9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	33
10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....	34
11. Материально-техническая база.....	37

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

1. Цели и задачи 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.

В результате изучения курса студенты приобретают знания об

- основном содержании правовых документов, регламентирующих перевозки туристов в международном и внутреннем сообщениях различными видами транспорта;
- основных правилах перевозки пассажиров, ручной клади и багажа воздушным, наземным и водным видами транспорта;
- правилах бронирования, заказа и возврата билетов на различные виды транспорта;
- существенных условиях арендных договоров на транспортные средства и чартерных договоров на перевозки;
- особенностях составления актов и претензий в случае нарушения перевозчиком условий перевозки;
- требованиях и мероприятиях, обеспечивающие безопасность туристов в процессе перевозки;
- требованиях экологической безопасности транспортных средств (что дает возможность критически оценивать возможность использования конкретного транспортного средства при реализации внутренних и международных маршрутов).

Задачи курса:

- изучить правовые основы и правила перевозок пассажиров и багажа различными видами транспорта;
- усвоить условия бронирования билетов и ряда других транспортных услуг и порядок составления актов и предъявления претензий при нарушении договора о перевозке;
- овладеть необходимой терминологией;
- сформировать навыки расчета стоимости перевозки туристов различными видами транспорта.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Б.1.В. 13. дисциплина «Организация транспортного обслуживания в сервисе» для эффективного освоения данного курса студент должен обладать знаниями в сфере нормативного и правового регулирования туристской деятельности, а также умением планировать туристский продукт в зависимости от вида туризма.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИД-ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Основание - профстандарт, обобщенная трудовая функция // анализ опыта
ПК-6	Способность разрабатывать и планировать маршруты при занятиях пешеходным туризмом и трекингом, а также при занятии туризмом на транспортных средствах на основе знаний местности и использования ресурсов СКД.	ИД-ПК-8.1. - Проводит изучение туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов пригодных для пешеходного туризма и трекинга. ИД-ПК-8.2. – Формирует туристский продукт с учетом местных ресурсов, транспортной доступности и требований туристов. ИД-ПК-8.3. – умеет организовать продвижение и реализацию пешеходного маршрута	04.005 Экскурсовод (гид) 33.023 Инструктор-проводник Анализ отечественного и зарубежного опыта Потребность туристической сферы Камчатского края

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

4. Содержание дисциплины

Модуль 1.

Тема 1. Роль транспортных услуг в туристической деятельности. Классификации туристских перевозок и транспортных средств по различным признакам.

Функции транспортных услуг в туризме. Особенности транспортных услуг. Классификация транспортных перевозок. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Классификация и использование транспортных средств в туристских перевозках. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств. Туристские маршруты и их типы (линейные, радиальные, комбинированные). Классификация туристских маршрутов по принадлежности транспорта и по видам используемого транспорта.

Мотивация выбора вида перевозки. Зависимость выбора перевозки от направления и месторасположения дестинации; сезонности; времени и скорости доставки в пункт назначения; комфортности; безопасности; платежеспособности и т.д.

Влияние средств и систем перевозок на развитие общества: активизация коммуникативных связей, интенсификация развития хозяйства, создание рабочих мест, развитие подвижности населения и т.д. Роль и место транспортных услуг на туристском рынке. Состояние транспортной системы обслуживания туристов. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств. Статистика использования транспортных средств при туристских путешествиях.

Тема 2. Услуги перевозки в составе туристского продукта.

Понятие туризма и туриста. Понятие туристского продукта. Роль и виды транспортных услуг в составе туристского продукта. Туристский маршрут и тур. Часовые пояса и местное время. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества. Дорожное строительство. Совершенствование конструкций средств и систем перевозки. Изменение образа жизни населения. Правовые основы договорных взаимоотношений. Документы по организации туристского путешествия.

Тема 3. Правовое обеспечение транспортных услуг. Страхование туристских путешествий.

Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание. Правовые основы страхования в Российской Федерации. Основные определения и понятия. Основные виды страхования в туризме. Практические рекомендации по страхованию в туризме. Основы договорных взаимоотношений при реализации туристских путешествий .

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Тема 4. Воздушные перевозки.

Место и роль воздушного транспорта в туристских перевозках. Значение международных организаций в совершенствовании воздушных перевозок. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях. Транзитные и чартерные авиаперевозки. Договор чартера. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте. Правила перевозки туристского багажа.

Права и обязанности пассажира и перевозчика. Ответственность перевозчика. Понятие договора фрахтования воздушного судна. Содержание договора. Права и обязанности перевозчика и заказчика. Средства воздушных перевозок. Воздушные шары и дирижабли. Планеры, дельтапланы, парaplаны и паромоторы. Парашют. Дельтаплан. Вертолет. Самолеты. Аэродромы и аэропорты. Воздушная перевозка пассажиров. Транзит. Чартер. Комплексные услуги перевозки. Услуги воздушной перевозки. Услуги на борту. Услуги наземных служб. Страхование воздушных перевозок. Безопасность полетов. Представительства авиакомпаний. Расписания. Особенности реализации услуг авиаперевозчиков – продажи авиабилетов. Тарифы. Молодежные тарифы. Авиационные компании и консорциумы. Дисконтные программы. Багаж. Правила перевозки багажа. Международная ассоциация воздушных перевозчиков.

Тема 5. Речные и морские перевозки, круизы.

Морской круиз как комплексный туристский продукт. Круизный бизнес на мировом туристском рынке. Классификация морских круизов и путешествий. Договорная документация морских круизов. Организация обслуживания туристов на круизах. Руководитель туристской группы и работа обслуживающего персонала на круизном маршруте. Речной круиз как комплексный туристский продукт. Классификация речных круизов и путешествий. География российских и зарубежных речных круизов. Договорная документация речных круизов. Экскурсионные и прогулочные рейсы на речных судах. Организация обслуживания туристов на речном круизе. Руководитель туристской группы и его работа на маршруте.

Речные путешествия и туризм. Речные бассейны и озерные системы. Речные пассажирские перевозки. Речные каналы. Водные маршруты для пассажирских перевозок и туризма. Каналы в озерно-речных системах. Системы каналов в исторических городах и центрах. Теория речного круизного дела. Водный туризм и речное круизное дело. Речные круизы в России. Популярные круизы по речным и озерным системам в России. Мировой океан. Условия плавания в Мировом океане. Характеристики мирового транспорта. Транспортные характеристики портов. Морские пути. Современные средства морских пассажирских перевозок. Морские регистры. Конкуренция воздушных и морских перевозок. Линейные перевозки. Паромы. Транспортные средства (суда) на воздушной подушке. Трансатлантические пассажирские линии "Голубая лента Атлантики" BlueRiband. Парусные суда. Яхтинг. Моторные яхты (круизеры). Подводные суда. Ботели. Безопас-

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

ность и охрана жизни на море. Пиратство и терроризм на море. Маяки. Лодочные шоу и спортивные соревнования. Музеи и моделирование. Страхование средств водного транспорта.

Тема 6. Железнодорожные перевозки.

История ж\д перевозок. Железнодорожный транспорт и его использование в сервисе. Правовое регулирование железнодорожных перевозок туристов. Путешественник и железная дорога. Технические аспекты. Мосты, переезды, переходы. Железнодорожные сообщения. Трансконтинентальные маршруты. Скоростной трансфер из аэропортов. Транспортировка автомашин и туристов Motorail. Структура обеспечения и организация перевозок. Подвижной состав. Организация перевозок. Специальные поезда. Управление пассажирскими перевозками. Перевозка багажа. Проездные документы. Расписание движения. Смешанные виды сообщения. Перевозки туристов. Международные железнодорожные сообщения. Ответственность за перевозку. Специальные виды рельсового транспорта. Перспективные проекты. Нормативное обеспечение. Специализированные фирмы и компании. Музеи. Модельные железнодорожные составы и дороги. Информация о железных дорогах и перевозках в сети Интернет. Транзит. Организация железнодорожных перевозок туристов в России. Особенности организации железнодорожных перевозок за рубежом. Специальные туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования. Малые железные дороги. Технология разработки железнодорожных туров. Групповые железнодорожные туры: правила перевозок. Руководитель туристской группы и работа обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.

Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

Тема 7. Автобусные перевозки.

Введение в историю автобуса. Виды и назначение. Особенности передвижения и путешествия на автобусах. Техническое состояние. Проблемы при пересечении государственных границ. Документация и особенности организации перевозки. Взаимоотношения туристов и водителя, перевозка больших групп. Права и ответственность. Страхование. Терроризм и бандитизм. Выставки и шоу. Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах. Примерное положение о руководителе группы автобусного маршрута. Правовое регулирование автомобильных перевозок. Автомобильные перевозки в туристских путешествиях. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах. Специфика организации туристских перевозок на туристских маршрутах. Рынок международных автобусных перевозок в России и странах Западной Европы. Автобусный туризм и его виды: экономический, стандартный, фирменный, эксклюзивный. Виды и

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

назначение автобусов. Договор туроператора и АТП. Работа руководителя туристской группы и водителя автобуса на туристско-экскурсионном маршруте. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе.

Тема 8. Перевозки автомобильным транспортом.

Автомобильный туризм. Процедура аренды автомобилей для туризма за рубежом и в России. Законы РФ и другие нормативные документы, направленные на обеспечение безопасности дорожного движения, междугородних и международных перевозок пассажиров автомобильным транспортом. История автомобиля. Этапы развития. Виды автомобилей для целей туризма и путешествий. Дороги и автомагистрали. Бездорожье. Караваны. Такси. Дорожное движение. Транзит. Автомобильные соревнования и гонки. Автомобильные выставки и шоу. История создания. Мотоцикл в современности. Особенности виды мотоциклов и назначение. Мотогонки. Мотоциклетные шоу. Планирование и организация индивидуальных путешествий для авто-мотолюбителей – туристов и путешественников. История возникновения системы проката. Новая услуга XX века Rent-a-Car. Прокат автомобилей в России. Компания Hertz.

Тема 9. Специализированные виды транспорта.

Пешеходные и другие виды перемещений. Технические средства на основе мускульной силы человека, способствующие передвижению. Велосипед. Гребные лодки. Снегоходы. Перевозки с помощью животных. Собаки. Копытные. Слоны. Специфика организации туров с использованием спец. транспорта.

Тема 10. Туристские формальности при осуществлении путешествий.

Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль и обмен валюты. Санитарный и эпидемиологический контроль. Международные, региональные и национальные туристские организации, регулирующие вопросы туристских формальностей.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабор.	Сам. работа	Всего, часов
1	Транспортная система обслуживания туристов	4	4		20	28
2	Перевозка туристов авиационным транспортом	4	4		20	28
3.	Перевозка туристов железнодорожным транспортом	4	4		10	18
4	Перевозка туристов автомобильным транспортом	4	4		10	18
5	Перевозка туристов водным транспортом	2	4		10	16
	Всего	18	20		70	144

Тематический план

5.1. Разделы (блоки) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование блока (раздела)	Наименование тем блока (раздела) дисциплины	Лекции	СРС
1.	Транспортная система обслуживания туристов	1.1. Состояние и перспективы развития транспортной системы обслуживания туристов.	2	4
		1.2. Перевозки туристов нетрадиционными видами транспорта.		10
		1.3. Безопасность туристов при перевозке различными видами транспорта.	2	6
2.	Перевозка туристов авиационным транспортом	2.1. Правовое обеспечение авиаперевозок в международном и внутреннем сообщении. Договор о воздушной перевозке. Авиационные билеты. Цена билета. Тарифы, льготы, скидки. Бронирование перевозки.	2	5
		2.2. Технология обслуживания туристских авиаперевозок. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров авиатранспортом. Перевозка пассажирского багажа авиатранспортом.	2	5
		2.3. Перевозки туристов чартерными рейсами. Атрибуты сервиса для пассажиров. Техническое обеспечение авиаперевозок.		10
3.	Перевозка туристов железнодорожным транспортом	3.1. Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом. Билеты, тарифы, льготы. Правила перевозки пассажиров и багажа железно-	2	55

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

	портом	дорожным транспортом.		
		3.2. Особенности организации перевозок туристско-экскурсионными поездами. Специфика перевозки туристов железнодорожным транспортом за рубежом.	2	5
4.	Перевозка туристов автомобильным транспортом	4.1. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом. Правила перевозки пассажиров и багажа.	2	5
		4.2. Организация туристских автоперевозок на внутренних маршрутах. Специфика организации автомобильных перевозок на международных маршрутах. Организация перевозки туристов на автомобилях, взятых напрокат. Караванинг.	2	5
5.	Перевозка туристов водным транспортом	5.1. Правовые основы перевозки пассажиров водным транспортом.	2	10
Итого				

№ п/п	наименование блока (раздела) дисциплины	Наименование практических работ	Трудоемкость в часах
1.	Транспортная система обслуживания туристов	Состояние и перспективы развития транспортной системы обслуживания туристов. Транспортные услуги как составляющая часть турпродукта.	2
		Договорные взаимоотношения при реализации туристских путешествий.	2
2.	Перевозка туристов авиационным транспортом	Правовое обеспечение авиаперевозок в международном и внутреннем сообщении. Договор о воздушной перевозке. Авиационные билеты. Цена билета. Тарифы, льготы, скидки. Бронирование перевозки. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров авиатранспортом. Перевозка пассажирского багажа авиатранспортом.	2
		Перевозки туристов чартерными рейсами. Атрибуты сервиса для пассажиров. Техническое обеспечение авиаперевозок. Технология обслуживания туристских авиаперевозок.	2
3.	Перевозка туристов железнодорожным транспортом	Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом. Билеты, тарифы, льготы. Правила перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом.	2
		Особенности организации перевозок туристско-экскурсионными поездами. Специфика перевозки туристов железнодорожным транспортом за рубежом.	2
4.	Перевозка тури-	Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транс-	2

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

	стов автомобильным транспортом	портом. Правила перевозки пассажиров и багажа.	
		Организация туристских автоперевозок на внутренних маршрутах. Специфика организации автомобильных перевозок на международных маршрутах. Организация перевозки туристов на автомобилях, взятых напрокат.	2
5.	Перевозка туристов водным транспортом	Правовые основы перевозки пассажиров водным транспортом.	2
		Организация морских и речных круизов	2

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

Семинар №1. Тема: «Состояние и перспективы развития транспортной системы обслуживания туристов»

Вопросы для обсуждения

1. Классификации туристских перевозок и транспортных средств по различным признакам (способу передвижения, виду транспортного средства, сезонности действия маршрута, продолжительности перевозки, регулярности, статусу, виду сообщения).
2. Факторы, влияющие на приоритетные требования к транспортным средствам.
3. Влияние средств и систем перевозок на становление и развитие мирового туризма.
4. Мотивация выбора вида перевозок в сервисе.
5. Роль транспортных услуг в создании турпродукта: перевозка, трансфер, основа турпродукта, товар.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

6. Способы потребления транспортных услуг.

7. Рейтинг транспортных средств по основным приоритетным требованиям.

Семинар № 2. Тема «Правовые основы перевозки пассажиров всеми видами транспорта».

1. Правовое обеспечение перевозок туристов воздушным транспортом.
2. Международное воздушное право: документы, регулирующие международные воздушные перевозки (Варшавская, Монреальская и Чикагская конвенции); международные организации гражданской авиации – ИКАО и IATA.
3. Национальное воздушное право: основные принципы распространения действия; Воздушный кодекс РФ и Федеральные авиационные правила – основные документы, регулирующие гражданскую авиацию в России.
4. Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом. Документы, регулирующие перевозки пассажиров во внутреннем и международном водных сообщениях.
5. Кодекс торгового мореплавания РФ и Кодекс внутреннего водного транспорта РФ: значение; содержание.
6. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
7. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание.
8. Основные документы, регулирующие перевозки автомобильным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
- 9.

Семинар № 3. Тема: «Технология обслуживания туристов при авиаперевозках».

1. Бронирование авиабилета как гарантия авиаперевозки.
2. Регистрация пассажиров на рейс, порядок её проведения.
3. Таможенный, паспортно-визовый, санитарно-карантинный*+ досмотр пассажиров и спецконтроль безопасности полётов.
4. Цель и сущность проведения этих процедур.
5. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров авиатранспортом.
6. Правила поведения в конфликтных ситуациях в индустрии туризма
7. Виды и типы авиатарифов.
8. Понятие об опубликованных и конфиденциальных тарифах.
9. Характеристика нормальных тарифов и условия их применения.
10. Отдельные типы специальных тарифов (АРЕХ, РЕХ, молодёжные, групповые, экскурсионные и др.) и условия их применения.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

11. Льготные тарифы, скидки, их виды. Рекламные тарифы. Понятие о низкозатратных перевозках.
12. Общие правила перевозки багажа. Бесплатный и платный багаж. Нормы провоза бесплатного багажа. Зарегистрированный багаж и ручная кладь. Предметы и вещи, не принимаемые к перевозке. Предметы и вещи, принимаемые к перевозке в ограниченном количестве. Правила перевозки отдельных видов багажа — оружия и боеприпасов; драгоценностей, документов и денег; оптики и аппаратуры; животных и птиц. Негабаритный багаж. Багаж в салоне самолёта. Объявление ценности багажа. Требования, предъявляемые к упаковке багажа. Правила получения, хранения и реализации багажа. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение багажа.

Семинар №4. Тема: «Перевозка туристов чартерными рейсами».

1. Понятие "Чартерный рейс".
2. Классификация чартерных рейсов с коммерческой точки зрения и с точки зрения использования воздушного судна.
3. Выгодные особенности и недостатки организации различных видов чартерных перевозок.
4. Типовой договор на чартерную перевозку и его содержание.
5. Понятие о консолидаторах.
6. Проблемы, связанные с организацией чартерных рейсов.

Семинар № 5-6. Тема «Правила перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом».

1. Документы, подтверждающие договор на перевозку пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте.
2. Виды железнодорожных билетов, срок их годности.
3. Структура продажной цены железнодорожных билетов.
4. Утерянные и испорченные билеты.
5. Виды и типы тарифов.
6. Основные виды льгот и скидок, предоставляемых пассажирам, пользующимся железнодорожным транспортом
7. Понятие "ручная кладь", "багаж" и "грузобагаж".
8. Нормы и оформление перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа.
9. Ручной багаж.
10. Особенности декларирования ценности багажа.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

11. Требования, предъявляемые к упаковке багажа.
12. Предметы и вещи, запрещённые к перевозке на железнодорожном транспорте.
13. Особенности перевозки животных, путешествующих с пассажирами на железнодорожном транспорте.
14. Хранение и реализация багажа.
15. Ответственность железных дорог за утерю, порчу, недостачу и просрочку в доставке багажа. Акты. Претензии. Иски.
16. Способы перевозки организованных групп туристов (на регулярных рейсах, в арендованных вагонах, в арендованных поездах).

Семинар №7. Тема «Организация туристских автоперевозок».

1. Правила перевозки пассажиров и багажа на внутренних регулярных автобусных маршрутах.
2. Особенности организации автобусных туров и экскурсий на внутренних маршрутах. Арендные договоры, их сущность.
3. Особенности услуг и уровня комфорта при длительных автобусных путешествиях.
4. Требования, предъявляемые к водителям на туристских маршрутах.
5. Виды международных перевозок – регулярные, нерегулярные, маятниковые.
6. Характеристика и особенности организации этих перевозок.
7. Документы, необходимые на борту автобуса при реализации международных автоперевозок.
8. Международные правила перевозки автотуристов.
9. Требования, предъявляемые к подвижному составу, к обслуживанию автобусов на трассе, к водителю, работающему на международном маршруте.
10. Правила перевозки детей, ручной клади, багажа.
11. Основные виды зарубежных автобусных туров с коммерческой точки зрения.
12. Характеристика комбинированных автобусных туров.

Семинар № 8. «Специфика организации автомобильных перевозок на международных маршрутах. Прокат автомобилей».

1. Основные преимущества и недостатки автомобильных путешествий.
2. Система сервиса, включающая службы содержания автопарка и его технического обслуживания; электронные системы бронирования автомобилей; информационные системы дорожной навигации; услуги по с.страхованию, бонусные программы.
3. Прием заказов автопрокатными предприятиями
4. Международные прокатные компании
5. Три основных тарифа.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

6. Правила, ограничивающие возраст водителя.
7. Особенности организации проката автомобилей в России.

Семинар №9. Тема: «Морские и речные перевозки и круизы».

1. Наиболее крупные круизные компании.
2. Основные маршруты и сезонность мировых круизов.
3. Отличительные особенности круизного флота.
4. Классификация кают круизных судов.
5. Морские перевозки на паромов. Особенности классификации кают на паромов.
6. Лидеры паромных мировых компаний.
7. Экспедиционные круизы.
8. Яхт-круиз.
9. Особенности речных круизов по сравнению с морскими.
10. Организация речных круизов в России и за рубежом.
11. Краткая характеристика наиболее популярных российских и зарубежных речных круизов.
12. Классификация кают на речных судах.

Семинар № 10. «Организация передвижения на специализированном транспорте».

1. Пешеходные туры, ски-туры и другие виды перемещений.
2. Технические средства на основе мускульной силы человека, способствующие передвижению. Велосипед. Гребные лодки.
3. Снегоходы.
4. Перевозки с помощью животных. Собаки. Копытные. Слоны.
5. Специфика организации туров с использованием специализированного транспорта.
6. Специализированный транспорт, как базовый элемент организации туров в Камчатском крае.

7. Тематика контрольных работ, курсовых работ:

1. Планирование и организация транспортных путешествий в Российской Федерации
2. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах
3. Состояние транспортной системы обслуживания туристов в Российской Федерации
4. Особенности туристских формальностей при организации выездного туризма
5. Роль добровольного страхования туристов при организации путешествий
6. Технология обслуживания туристов на авиатранспорте

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

7. Особенности взаимоотношений пассажиров и авиаперевозчиков на туристских маршрутах
8. Технология организации обслуживания отдельных категорий пассажиров на воздушном транспорте
9. Технология организации перевозок отдельных групп предметов и вещей на авиатранспорте
10. Технология организации перевозок туристов чартерными рейсами
11. Особенности использования малой авиации при организации внутреннего туризма
12. Значение систем компьютерного бронирования в развитии авиатранспорта
13. Роль технического обеспечения в туристских авиаперевозках
14. Перспективы развития международных авиалиний (на примере одной из авиакомпаний)
15. Сравнительная характеристика крупнейших аэропортов мира
16. Сравнительная характеристика крупнейших аэропортов Российской Федерации
17. Роль международных организаций в деятельности авиаперевозчиков
18. Исследование проблем сервиса на российском авиационном транспорте
19. Технология организации внутренних перевозок железнодорожным транспортом
20. Технология организации международных перевозок туристов железнодорожным транспортом
21. Технология организации туристских поездок в Российской Федерации
22. Специфика обслуживания туристов на железнодорожном транспорте
23. Сравнительная характеристика основных туристских железнодорожных маршрутов в Российской Федерации
24. Особенности организации железнодорожного движения в Японии, США, странах Западной Европы
25. Характеристика прогрессивных форм обслуживания пассажиров на зарубежных железных дорогах
26. Исследование проблем сервиса на российском железнодорожном транспорте
27. Особенности перевозки багажа авиа- и железнодорожным транспортом
28. Оценка современных систем бронирование авиа- и железнодорожных билетов
29. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях
30. Технология организации внутренних автобусных перевозок
31. Технология организации международных перевозок туристов на автомобильном транспорте
32. Технология организации автобусных туров
33. Технология организации экскурсионного обслуживания туристов на автотранспорте.
34. Особенности организации проката автомобилей для туристов
35. Специфика использования легковых автомобилей и мотоциклов в туристских путешествиях
36. Особенности взаимоотношений пассажиров и автоперевозчиков на туристских маршрутах
37. Особенности использования автомобильного транспорта в комбинированных путешествиях
38. Исследование проблем сервиса на российском автомобильном транспорте
39. Характеристика туристского рынка морских путешествий
40. Специфика организации обслуживания туристов в морских круизах

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

41. Технология организации речных круизов в Российской Федерации
42. Оценка современного состояния речного круизного бизнеса в Российской Федерации
43. Оценка современного состояния мирового речного круизного бизнеса
44. Технология организации морских и речных прогулок и экскурсий
45. Технология организации морских путешествий на паромов
46. Особенности использования нетрадиционных и экзотических видов транспорта в туристских путешествиях
47. Оценка воздействия транспорта на экосистемы
48. Специфика транспортных туристских услуг в Камчатском крае.

8. Перечень вопросов на экзамен, зачет

тест **«Организация транспортного обслуживания в сервисе»**

1. Как называются перемещения человека в пространстве с помощью различных устройств?

- а) активные
- б) пассивные**
- в) нетрадиционные
- г) самодеятельные

2. Что такое gateway?

а) транспортный узел, через который в дестинацию следуют основные туристские потоки

- б) круизное судно
- в) перевозки по железной дороге
- г) ничего из перечисленного

3. Путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств - это?

- а) перевозка
- б) туризм
- в) транспортное путешествие**
- г) перемещение

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

4. Какого типа построения трассы маршрута транспортного путешествия не существует?

а) радиального

б) кольцевого

в) прямого

г) комбинированного

5. Какой вид транспорта целесообразно выбирать при перемещении на расстояния от 30 до 1500 км.?

а) основанный на применении мускульной силы (например, велосипед)

б) автомобильный

в) железнодорожный

г) авиационный

6. Какое животное наиболее распространено для перевозок в Таиланде?

а) верблюды

б) лошадь

в) мул

г) слон

7. К какой составляющей комфорта относится ощущение безопасности в транспортном туре?

а) физиологической

б) информационной

в) психологической

г) бытовой

8. В случае утраты багажа на международных перевозках претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение:

а) 1 месяца

б) 6 месяцев

в) 12 месяцев

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

г) 18 месяцев

9. Добровольный отказ пассажира от перевозки обусловлен:

а) болезнью пассажира

б) личными причинами пассажира

в) отменой рейса

г) метеоусловиями

10. К техническим составляющим сервиса относятся:

а) лампы индивидуального освещения

б) бизнес-центры

в) розыск багажа

г) все относится

11. Авиационный багаж считается утерянным, если он не обнаружен перевозчиком в течение:

а) 7 дней

б) 14 дней

в) 21 дня

г) 1 месяца

12. Невостребованный багаж хранится бесплатно в течение:

а) 24 часов

б) 2-х дней включая день прибытия

в) 2-х дней исключая день прибытия

г) 72 часов

13. Разновидностью специальных тарифов с ограничениями по условиям применения не являются:

а) РЕХ

б) АРЕХ

в) YEE

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

г) все являются

14. Тарифы, разработанные конкретным перевозчиком на конкретном направлении - это:

а) конфиденциальные тарифы

б) опубликованные тарифы авиакомпаний

в) опубликованные тарифы IATA

г) опубликованные тарифы ICAO

15. Перевозка животных на борту воздушного судна производится в качестве:

а) ручной клади

б) бесплатного багажа

в) сверхнормативного багажа

г) несопровождаемого багажа

16. Самолет фрахтуется на определенный период, поступая в полное распоряжение заказчика – это:

а) тайм-чартер

б) эффинити-чартер

в) нон-эффинити-чартер

г) транзит-чартер

17. Кто может выступать в качестве заказчика чартерного рейса?

а) туроператор

б) корпоративный клиент

в) авиаброкер

г) любое физическое или юридическое лицо

18. Что не относится к проблемам, возникающим при организации чартерных рейсов?

а) установление лимита на количество чартерных рейсов

б) допуск чартеров на определенные направления только по согласованию с национальными перевозчиками

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

в) обеспечение стоянки самолетов в аэропорту

г) все относится

19. Что не относится к перевозочным документам?

а) билет

б) багажная квитанция

в) договор о воздушной перевозке

г) авиагрузовая накладная

20. Все тарифы, не подпадающие под определение нормальных тарифов и опубликованные в официальных справочниках перевозчиков и на экранах систем бронирования – это:

а) конфиденциальные тарифы

б) специальные тарифы

в) рекламные тарифы

г) льготные тарифы

21. Как называются перемещения человека в пространстве с помощью мускульной силы?

а) активные

б) пассивные

в) нетрадиционные

г) самодеятельные

22. Какой вид транспорта, согласно статистике ВТО, является самым безопасным?

а) авиационный

б) железнодорожный

в) автомобильный

г) водный

23. С какой средней скоростью способен передвигаться пешком физически крепкий человек по достаточно ровной местности?

а) 11 км/ч

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

б) 9 км/ч

в) 7 км/ч

г) 5 км/ч

24. На какие группы, согласно стандартной международной классификации, делится водный транспорт?

а) регулярные и чартерные рейсы

б) коммерческие и прочие рейсы

в) регулярные рейсы и рейсы вне расписания

г) все перечисленные

25. К какому виду транспортных перевозок относится перемещение на велосипеде?

а) перевозки при помощи мускульной силы

б) перевозки при помощи механических средств

в) перевозки при помощи автомобильного транспорта

г) ни к одному из перечисленных

26. Что не относится к признакам транспортной составляющей в составе турпродукта?

а) несамостоятельное действие туриста

б) обязательное перемещение обратно

в) установление ответственности за ненадлежащее обслуживание

г) все относится

27. Как еще называют транспортные туры?

а) «караванинг-туризм»

б) «туризм на колесах»

в) «инклюзив-тур»

г) «конгресс-туризм»

28. Основным перевозочным документом является:

а) паспорт

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

б) билет

- в) свидетельство о рождении
- г) подтверждение гражданства

29. Нормальные тарифы предусматривают полет:

- а) «туда»
- б) «обратно»

в) «туда-обратно»

- г) предусматривается возможность остановки в пути следованию

30. В случае нарушения перевозчиком договора воздушной перевозки претензии к нему на внутренних линиях могут быть предъявлены пассажиром в течение:

- а) 3 месяцев

б) 6 месяцев

- в) 12 месяцев
- г) 18 месяцев

31. При перевозке лежачего больного оплата производится:

- а) как при обычной перевозке пассажира
- б) в 2-х кратном размере

в) в 3-х кратном размере

- г) в 4-х кратном размере

32. Срок годности авиабилета по нормальному тарифу составляет:

- а) 1 месяц
- б) 6 месяцев

в) 12 месяцев

- г) 18 месяцев

33. Интервал между стыковочными рейсами должен составлять не менее:

а) 1,5 – 2 часов

- б) 3 – 3,5 часов

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

в) 5-6 часов

г) 8 часов

34. В графе билета «Место» код «RQ» проставляется в случае, если:

а) номер места не конкретизирован

б) место забронировано и подтверждено

в) место не гарантировано

г) место выбирает сам пассажир

35. Штамп агентства, оформившего авиабилет, проставляется:

а) в левом верхнем углу

б) в правом верхнем углу

в) в нижней части бланка билет по центру

г) в левом нижнем углу

36. Целевая перевозка группы пассажиров, объединяемых по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональных ассоциаций – это:

а) тайм-чартер

б) эфинити-чартер

в) нон-эфинити-чартер

г) транзит-чартер

37. Временные объединения туроператоров, усилия которых направлены на совместный выкуп чартерного рейса – это:

а) пул

б) консолидатор

в) холдинг

г) товарищество

38. Воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства – это:

а) внутренняя воздушная перевозка

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

б) международная воздушная перевозка

- в) архипелажный пролет
- г) транспортный коридор

39. Что не относится к специальным тарифам?

- а) экскурсионные тарифы
- б) молодежные тарифы
- в) групповые тарифы

г) все относится

40. Тарифы, взятые в процентном отношении к публикуемым тарифам, - это:

- а) конфиденциальные тарифы
- б) специальные тарифы
- в) рекламные тарифы

г) льготные тарифы

41. Чем не могут служить средства перевозки?

- а) местом размещения
- б) объектом развлечения
- в) объектом товарной покупки

г) может быть всем перечисленным

42. Какой вид транспорта, согласно статистике ВТО, является самым опасным?

- а) авиационный
- б) железнодорожный

в) автомобильный

- г) водный

43. Период “deadline” предполагает:

- а) уплату штрафа при возврате билетов по окончании данного периода
- б) запрет на бронирование билетов в течение данного периода

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

в) запрет на продажу билетов с начала действия данного периода

г) невозможность приобрести билеты до начала действия данного периода

44. К какому типу перемещения относится перемещение на судах на воздушной подушке?

а) наземное

б) воздушное

в) водное

г) комбинированное

45. При помощи каких животных не осуществляются перевозки?

а) собаки

б) копытные

в) водоплавающие

г) при помощи всех осуществляются.

46. Что не является составляющей комфорта в транспортных турах?

а) информационная

б) эстетическая

в) психологическая

г) все является

47. Основной документ, регулирующий авиационные перевозки в международном общении:

а) Афинская Конвенция

б) Монреальская Конвенция

в) Варшавская конвенция

г) Чикагская конвенция

48. Пассажиры первого класса:

а) идут на посадку первыми, выходят - последними

б) идут на посадку последними, выходят - первыми

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

в) не имеет значения

г) выбирают сами

49. Основной сбор не возвращается пассажиру при его отказе от перевозки, носящем:

а) добровольный характер

б) вынужденный характер

в) принудительный характер

г) ни в одном из перечисленных случаев

50. В соответствии с IATA один пассажир весит в среднем:

а) 65 кг.

б) 70 кг.

в) 80 кг.

г) 90 кг.

51. Ручной кладью не считается и не взвешивается вместе с багажом:

а) лыжи

б) детская коляска

в) зонт

г) рюкзак со спортивным снаряжением

52. Если билет выписан по конфиденциальному тарифу, то в графе «Тариф» проставляется:

а) «IT»

б) «RQ»

в) прочерк

г) «OK»

53. Если не все полетные купоны авиабилета будут использованы, то в соответствующих графах указывается слово:

а) «недействителен до»

б) «недействителен после»

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

в) «недействителен»

г) «запрещено»

54. Сплит-чартер:

а) целевая перевозка группы пассажиров, объединенных по профессиональному или какому-либо другому признаку

б) смешанные перевозки, при которых на разных участках маршрута пассажиры перевозятся регулярными и чартерными рейсами

в) стоимость чартера оплачивается туристской фирмой; чартерный тариф перевозки оплачивается туристом в пакете со стоимостью тура

г) чартерный рейс организуется несколькими туристскими компаниями, находящимися в разных регионах

55. В стоимость чартерной перевозки входит:

а) стоимость провоза сверхнормативного багажа

б) штрафы

в) обслуживание в аэропорту

г) аэропортовый сбор

56. Консолидатор – это:

а) заказчик, отвечающий за заполнение рейса

б) авиакомпания, сдающая в аренду самолет

в) экипаж воздушного судна, выполняющий перелет по запланированному маршруту

г) пассажир чартерного рейса

57. Чартер, при котором перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии – это?

а) эфинити-чартер

б) транзит-чартер

в) нецелевой коммерческий чартер

г) закрытый чартер

58. Период перевозки включает в себя:

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

а) период с момента входа пассажира на перрон аэропорта и до момента, пока он не покинет перрон

- б) период с момента посадки в воздушное судно и до момента высадки из него
- в) период с момента взлета воздушного судна и до момента посадки
- г) период с момента входа пассажира в здание аэровокзала и до момента выхода из него

59. В чем заключается специальный контроль безопасности полетов?

а) проверка наличия у пассажиров и в их ручной клади предметов, запрещенных к перевозке воздушным транспортом

- б) проверка технической готовности воздушного судна
- в) медицинская проверка экипажа
- г) проверка метеоусловий в пункте назначения

60. Кто относится к пассажирам категории VIP?

- а) лица, занимающие видное политическое, общественное, религиозное положение
- б) лица, имеющие специальные VTP-карты
- в) туристы, заказавшие такую услугу

г) все перечисленные

5 семестр. Вопросы к экзамену.

1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств
2. Факторы, влияющие на приоритетные требования к транспортным средствам. Рейтинг транспортных средств
3. Статистика использования транспортных средств при туристских перевозках. Прогноз развития мировых и российских транспортных систем
4. Особенности декларирования ценности багажа
5. ICAO и IATA как наиболее значимые международные организации гражданской авиации: основные направления их деятельности
6. Воздушный Кодекс Российской Федерации: значение и основные положения.
7. Договор о воздушной перевозке и его сущность
8. Авиационный билет: основные атрибуты, способы продажи
9. Срок годности авиабилета
10. Правила и условия бронирования воздушной перевозки. Виды бронирования
11. Зарубежные и отечественные автоматизированные системы бронирования
12. Вынужденный и добровольный отказ пассажира от перевозки

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

13. Документы, удостоверяющие личность пассажира. Перевозочные документы
14. Обслуживание отдельных категорий пассажиров на авиатранспорте
15. Атрибуты сервиса для пассажиров
16. Перевозка туристов чартерными рейсами
17. Виды чартерных рейсов
18. Перевозка животных авиационным транспортом
19. Сущность и цели процедур таможенного досмотра и санитарно-карантинного контроля при авиаперевозках
20. Паспортно-визовый контроль и специальный контроль безопасности полетов, их цели
21. Типы и классификация самолетов на внутренних и международных авиалиниях
22. Обязательное страхование ответственности перевозчика перед пассажиром воздушного судна
23. Авиационные тарифы, их виды и отличительные особенности
24. Цена авиабилета и факторы, ее определяющие. Способы продажи билетов
25. Правила перевозки багажа воздушным транспортом. Зарегистрированный багаж и ручная кладь. Нормы провоза багажа
26. Правила получения, хранения и реализации багажа. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение багажа
27. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей
28. Регистрация пассажиров на рейс, порядок ее проведения
29. Организация питания пассажиров на борту воздушного судна
30. Ведущие авиакомпании мира, их краткая характеристика и зоны обслуживания
31. Сравнительная характеристика основных аэропортов мира
32. Краткая характеристика ведущих отечественных аэропортов, перспективы их развития
33. Основные документы, регламентирующие перевозки железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении
34. Классификация железнодорожных перевозок и подвижного состава
35. Железнодорожные билеты. Системы льгот и скидок
36. Правила перевозки багажа и туристских грузов железнодорожным транспортом
37. Правила перевозки животных железнодорожным транспортом
38. Особенности формирования туристских поездов
39. Технология обслуживания туристов на экскурсионных поездах
40. Правила перевозки пассажиров железнодорожным транспортом
41. Ответственность перевозчика при перевозке багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
42. Факторы, определяющие популярность железнодорожного транспорта за рубежом
43. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом за рубежом
44. Права пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом
45. Железнодорожные паромные переправы

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

46. Характеристика наиболее популярных мировых железнодорожных маршрутов
47. Возврат железнодорожных билетов
48. Характеристика основных российских железнодорожных маршрутов
49. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях
50. Основные документы, регламентирующие перевозки автомобильным транспортом в международном и внутреннем сообщении
51. Классификация туристских автобусов
52. Требования к безопасности автомобильных перевозок
53. Права и обязанности пассажиров при пользовании автомобильным транспортом
54. Ответственность автоперевозчика
55. Правила перевозки багажа и ручной клади автомобильным транспортом
56. Правила перевозки детей автомобильным транспортом
57. Особенности организации автобусных туров и экскурсионных маршрутов
58. Виды автобусных туров
59. Требования, предъявляемые к водителям на туристских маршрутах
60. Этапы разработки и утверждения автодорожного маршрута
61. Договор между автотранспортным предприятием и туристской фирмой. Существенные условия договора аренды автотранспортного средства
62. Уровень комфорта при длительных автобусных путешествиях
63. Условия выпуска автобуса на линию
64. Перечень стихийных явлений и опасных гидрометеорологических условий, препятствующих движению автотранспорта по маршруту
65. Организация туристских перевозок автобусами на внутренних маршрутах
66. Организация туристских перевозок автобусами на международных маршрутах
67. Контроль за осуществлением международных автомобильных перевозок
68. Прокат автомобилей. Основные мировые лидеры автопроката
69. Новые виды экологически чистых транспортных средств
70. Общая характеристика воздействия транспорта на экосистемы
71. Основные внутренние автобусные маршруты
72. Основные мировые автобусные маршруты
73. Порядок взаимодействия и общения представителя туристско-экскурсионной организации и водителя автобуса
74. Правила пользования автобусами на туристско-экскурсионных маршрутах
75. Обязанности экскурсовода, руководителя туристской группы
76. Обязанности водителя автобуса
77. Документы руководителя группы на маршруте
78. Использование автомобильного транспорта в комбинированных путешествиях
79. Средства размещения автотуристов
80. Караванинг-туризм, путешествия автостопом
81. Правовые основы водных туристских путешествий
82. Характеристика мирового рынка круизов
83. Достоинства, недостатки и мотивация водных путешествий

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

84. Документы, регламентирующие перевозки пассажиров по внутренним и международным водным путям
85. Обязанности и ответственность перевозчика
86. Морские путешествия и круизы. Понятие круиза
87. Особенности морских путешествий на пароммах
88. Речные круизы и путешествия
89. Морские и речные прогулки и экскурсии
90. Классы кают
91. Подводный туризм
92. Краткая характеристика наиболее популярных зарубежных и российских речных круизов
93. Краткая характеристика ведущих мировых круизных компаний
94. Правила перевозки пассажиров и багажа во внутренних водных бассейнах Российской Федерации
95. Функции, возлагаемые на туристскую фирму при обслуживании перевозок туристов
96. Требования, предъявляемые к безопасности железнодорожных, автомобильных, воздушных и водных перевозок
97. Личная ответственность пассажиров за соблюдение правил поведения при нахождении на транспорте
98. Нетрадиционные и экзотические виды транспорта
99. Техничко-экономические мероприятия, направленные на повышение системы безопасности пассажирских перевозок

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1. Основная литература

1. Валеева, Е. О. Организация туристской индустрии : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 242 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9.2. Дополнительная литература

1. Ильина, Е. Н. Менеджмент транспортных услуг: авиационные перевозки в туризме : учебник / Е. Н. Ильина. — Москва : Советский спорт, 2007. — 144 с. — ISBN 978-5-9718-0210-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40804.html> (дата обращения: 17.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

2. Ермакова, Ж. А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) : учебное пособие / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Н. В. Лучко. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 111 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30141.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Пеньшин, Н. В. Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология транспортных процессов» / Н. В. Пеньшин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014. — 476 с. — ISBN 978-5-8265-1273-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63883.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

	<i>Название электронного ресурса</i>	<i>Используемый для работы адрес</i>
1	Научная электронная библиотека – eLibrary	www.elibrary.ru
2	Сайт научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	:bibl.kamgpu.ru
3	Образовательная платформа ЭБС ЮРАЙТ	www.biblio-online.ru
4	Электронная библиотека – IPRBOOKS	http://www.iprbookshop.ru/
5	Электронный каталог научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	http:// bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin
6	Справочно-информационная система «Консультант»	www.consultant.ru

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося
Текущий контроль

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументиро-	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументиро-	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешно-	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

		ментированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	ванный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.		сти;	
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориен-	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответ-	ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

		вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	тируется в понятийном аппарате.		ствует поставленной задаче.	
--	--	--	---------------------------------	--	-----------------------------	--

Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)
		зачет
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности
Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию

11. Материально-техническая база

- Система учебного телевидения, состоящая из телестудии и кабельной инфраструктуры. Телестудия оборудована цифровой видеокамерой, видео-микшером и осветительной аппаратурой. Кабельная инфраструктура построена на коаксиальном кабеле с использованием телевизионной станции «Планар-8».
- Вычислительный и коммуникационный узел, использующий 4 сервера HELIOS Fortice C1 (Intel Xeon MP 1.4 512Mb Cache/ Up to 4 CPU/ Case Rack 7U/ 2048 Mb DDR SDRAM ECC PC1600/HDD 4 x 36 Gb SCSI Ultra 160 Hot Swap/ RAID Intel U3-2xchannel Ultra 160/LAN контроллеры 2x1000/ FDD 3,5"/CD-ROM 52x).

Рабочая программа	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-2019
Рабочая программа по дисциплине Б1.В.13. «Организация транспортного обслуживания в сервисе» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис		

- Система дистанционного обучения в режиме «on-line» на базе компьютерной программы Adobe Connect Pro, позволяющая одновременно работать с 5 виртуальными аудиториями, каждая из которых может вмещать до 100 студентов.
- Университетская компьютерная система административного тестирования, содержащая тест по изучаемой дисциплине.
- Проектор Acer PNX0709.
- Доска интерактивная ACTIV Board.
- Оборудование компьютерной аудитории: Рабочая станция: Процессор Intel Pentium Dual Core E2180, 2000 MHz ОЗУ DDR2-800 1024 Мб, ЖД Maxtor STM 3250310AS – 16 ПЭВМ.
- Базовое программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP3, Mandriva Linux 2010, Microsoft SQL Server 2008, Microsoft Office 2003/2007/, Adobe Reader, WinRar, Oracle Open Office 3.3.0, Microsoft Visual Studio 2008.

Учебно-лабораторные помещения социально-экономического факультета в достаточной степени оснащены приборами и оборудованием для реализации основной образовательной программы бакалавров по профилю «Социально-культурный сервис» направления «Сервис».