

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний в сфере организации транспортного обслуживания в туризме.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Транспортное обслуживание в туризме» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Транспортное обслуживание в туризме» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Виды и тенденции развития туризма».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Анимационный сервис в туризме», «Санаторно-курортный сервис», «Сервисная деятельность», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика», «Производственная (Сервисная) практика», «Учебная (Исследовательская) практика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий (ПКО-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основы организации транспортного обслуживания в туризме;
- правовые основы транспортного обеспечения туров;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на авиационном транспорте;
- основные принципы документационного обеспечения транспортных перевозок туристов;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте;

уметь

- планировать и организовывать туристские перевозки;
- обеспечить должную безопасность и необходимый уровень комфорта туристов и экскурсантов в процессе перевозки;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на авиационном транспорте;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на автомобильном транспорте;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на железнодорожном транспорте;

– планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на водном транспорте;

владеть

– навыками организации проектной деятельности в области транспортной логистики.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 5,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 180 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 60 ч., СРС – 84 ч.),

распределение по семестрам – 2,

форма и место отчётности – экзамен (2 семестр).

5. Краткое содержание дисциплины

Основы организации транспортного обслуживания в туризме.

Роль и место транспортных услуг в туризме. Транспортная составляющая туристского бизнеса. Понятие и структурно-функциональные особенности транспорта. Виды транспорта и основные сферы его применения. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях. Туристские маршруты и их типы. Технологические особенности взаимодействия туристских фирм и транспортных компаний. Мотивации выбора вида перевозки. Логистика транспортного обслуживания туристов. Инфраструктура транспорта в туризме. Сущность и структура транспортной системы. Современное состояние транспортной системы обслуживания туристов. Инфраструктура авиационного транспорта. Инфраструктура железнодорожного транспорта. Инфраструктура автомобильного транспорта. Инфраструктура водных видов транспорта. Дорожное строительство. Совершенствование конструкций средств и систем перевозки. Маркетинг транспортного обслуживания в туристской индустрии. Правовое регулирование транспортного обслуживания в туризме. Общая характеристика правового регулирования туристских перевозок. Договоры в области туристских перевозок. Публичная организация деятельности в области туристских перевозок. Документы по организации туристского путешествия. Контракт (договор) на туристское обслуживание. Правовое регулирование туристских перевозок авиационным транспортом. Правовые основы обслуживания туристов железнодорожным транспортом. Правовое регулирование туристских перевозок автотранспортом. Правовое регулирование водных туристских путешествий. Сопутствующие процедуры транспортного обслуживания туристов. Обеспечение безопасности туристов на транспорте. Обеспечение личной безопасности туристов при воздушных перевозках. Обеспечение личной безопасности туристов на железнодорожном транспорте. Обеспечение личной безопасности туристов на автомобильном транспорте. Обеспечение личной безопасности туристов на морском транспорте. Обеспечение личной безопасности туристов на речном транспорте. Обеспечение личной безопасности туристов на других видах транспорта.

Организация перевозки и обслуживания туристов на авиационном транспорте.

Организация перевозок туристов воздушным транспортом. Воздушный транспорт в туристских перевозках. Воздушные перевозки. Структура и функции служб организации авиаперевозок. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний. Договор воздушной перевозки. Особенности воздушной перевозки пассажиров. Организация обслуживания туристов на авиационном транспорте. Технология обслуживания авиапассажиров. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте. Услуги воздушной перевозки. Бортовые услуги и особенности их предоставления. Услуги наземных служб и особенности их предоставления. Транзитные и чартерные авиаперевозки. Обслуживание отдельных категорий пассажиров. Правила перевозки туристского багажа.

Особенности реализации услуг авиаперевозчиков. Авиационные билеты. Тарифная и ценовая политика на авиатранспорте.

Организация перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях. Автомобильные перевозки и особенности их организации на внутренних маршрутах. Автобусный туризм. Классификация подвижного состава и требования к туристическим автобусам. Организация и рынок международных автобусных туристских путешествий. Автомобильный туризм. Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах. Организация туристских путешествий на международных маршрутах. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам. Документационное обеспечение автобусных маршрутов и туров. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе. Примерное положение о руководителе группы автобусного маршрута. Примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах. Процедура аренды автомобилей.

Организация перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. Организация железнодорожных перевозок туристов. Железнодорожный транспорт и его роль в туризме. Основные виды железнодорожных сообщений. Железнодорожные перевозки. Особенности подвижного состава туристских поездов. Структура и функции служб организации железнодорожных перевозок. Специальные туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования. Малые железные дороги и особенности их туристского использования. Мировые тенденции обслуживания туристов железнодорожным транспортом. Ответственность и обязанности перевозчика. Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. Технология разработки железнодорожных туров. Организация групповых железнодорожных туров. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте. Организация основных и дополнительных услуг на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте. Оформление железнодорожных билетов. Железнодорожные тарифы, льготы и сборы. Перевозка багажа и туристских грузов.

Организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте. Организация перевозок туристов водным транспортом. Схемы взаимодействия туроператоров и судовладельцев. Перевозка туристов водным транспортом. Морские путешествия и круизы. Морские путешествия на паромах. Речные путешествия и круизы. Морские и речные прогулки и экскурсии. Яхт-круизы. Специфика организации морских и речных путешествий. Организация обслуживания туристов на водном транспорте. Договорная документация морских и речных круизов. Обслуживание пассажиров при осуществлении водной перевозки. Организация обслуживания туристов на морских круизах. Обслуживание кают на круизном лайнере. Распорядок дня и круг общения круизного пассажира. Круизная индустрия развлечений. Спортивно-оздоровительные услуги и СПА-центры на круизном лайнере. Обслуживание отдельных категорий пассажиров круизного судна. Организация обслуживания туристов на речных круизах.

6. Разработчик

Селезнев Валерий Анатольевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».