

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 19.04.2025 20:16:05

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«20» мая 2025 г.

**Рабочая программа дисциплины
Транспортное обеспечение туристической деятельности**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2025 года

Квалификация

Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.02.2025 г. протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	ознакомить студентов с основами транспортного обслуживания туристов, показать роль и место транспортного обслуживания в составе туристского продукта различных уровней, рассмотреть различные виды транспортного обслуживания туристов, использования транспортных средств в целях туризма, в том числе как средств размещения, привлечения (аттракции), дать студентам практические навыки оказания транспортных услуг туристам на внутренних и зарубежных маршрутах с тем, чтобы использовать их в дальнейшей практической деятельности
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
правовые основы организации туристских перевозок и особенности правового регулирования; особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах магистрального пассажирского транспорта; технику безопасности на транспорте во время путешествий (соотнесено с индикатором ПК-4.1)
Уметь:
определять состав транспортного сервиса, основных показателей качества транспортного обслуживания; организовывать обслуживание туристов в соответствии с нормами и требованиями (соотнесено с индикатором ПК-4.2)
Владеть:
навыками поиска, отбора и обобщения информации; навыками оформления документов при организации туристских перевозок; приемами организации туристских перевозок с учетом особенностей правового регулирования (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Раздел 1 "Теоретические основы организации транспортного сервиса в туризме"

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема "Виды и типы транспорта в туризме": Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия. Нетрадиционные и экзотические виды транспорта в туризме.	Лекционные занятия	3	2	ПК-4
1.2	Тема "Виды и типы транспорта в туризме": Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия. Нетрадиционные и экзотические виды транспорта в туризме.	Практические занятия	3	2	ПК-4
1.3	Тема "Предмет, содержание, задачи курса": Место курса среди других дисциплин. Обзор источников и литературы по дисциплине. Основные термины и понятия. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств. Современное состояние транспортной системы России и ее роль на туристском рынке.	Самостоятельная работа	3	2	ПК-4
1.4	Тема "Услуги перевозки в составе туристского продукта": Понятие туристского продукта. Роль и виды транспортных услуг в составе туристского продукта. Мотивация выбора вида перевозки. Дорожное строительство. Совершенствование конструкций средств и систем перевозок. Структура и функции служб организации перевозок. Правила перевозок. Международные соглашения по перевозкам в туризме. Государственное регулирование транспортной деятельности. Страхование на транспорте.	Самостоятельная работа	3	2	ПК-4
1.5	Тема "Состояние и перспективы развития транспортного обслуживания в индустрии туризма": Главная цель и составляющие индустрии туризма. Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма, характеристика мировой транспортной системы, статистика туризма, перспективы развития транспортной системы	Самостоятельная работа	3	2	ПК-4

Раздел 2. Раздел 2 "Виды транспорта и его характеристика в туристической сфере"

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
---	---------------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------	-------------

2.1	<p>Тема "Организация воздушных перевозок": Характеристика средств воздушных перевозок. Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом. Правовое обеспечение международных и внутренних авиаперевозок. Договор о воздушной перевозке пассажира. Авиабилеты и тарифы. Бронирование авиабилета. Особенности перевозки отдельных категорий пассажиров. Регистрация на рейс. Паспортно-визовый контроль и таможенный досмотр. Правила безопасности при полетах. Посадка пассажиров на борт воздушного судна. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения. Понятие «чартерный рейс». Отличия чартерного и регулярного рейсов. Виды чартерных рейсов. Договор на чартерную перевозку. Консолидаторы. Проблемы, связанные с реализацией чартерных рейсов. Бесплатный и платный багаж, ручная кладь. Предметы, запрещенные и разрешенные к перевозке в багаже в ограниченном количестве. Задержка, утеря, хранение и ответственность при перевозке багажа. Основные виды сервиса. Роль пилота и стюардесс на воздушном судне. Питание и курение на борту воздушного судна. Ведущие международные и российские авиакомпании. Дискаунтные авиакомпании и принципы их работы. Виды и характеристика пассажирских самолетов. Краткая характеристика отдельных аэропортов. Подготовка воздушного судна к полету.</p>	Самостоятельная работа	3	6	ПК-4
2.2	<p>Тема "Организация железнодорожных перевозок": Правовые основы перевозок железнодорожным транспортом. Технологии обслуживания пассажиров и туристов на железнодорожном транспорте. Классификация подвижного состава. Железнодорожные станции и вокзалы. Виды и категории вагонов и мест в поездах. Регулирование международных железнодорожных сообщений. Краткая характеристика железных дорог России. Основные виды железнодорожных сообщений. Виды пассажирских перевозок и их планирование. Железнодорожный билет как проездной документ. Бронирование и продажа билетов. Тарифы и сборы. Скидки и льготы. Страхование пассажиров. Развитие и регулирование железнодорожных перевозок. Деятельность ОАО РЖД и стратегия развития железнодорожных путей и железнодорожного транспорта в России. Проблемы железнодорожного транспорта и пути их решения. Особенности обслуживания организованных групп туристов. Организация туристских поездов. Специализированные фирмы и компании, занимающиеся вопросами организации перевозки железнодорожным транспортом</p>	Самостоятельная работа	3	4	ПК-4
2.3	<p>Тема "Организация автоперевозок": Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам. Правила перевозки пассажиров на маршрутных автобусах. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или заказам. Техническое состояние транспортных средств. Документы, необходимые при реализации международных автоперевозок. Планирование международного маршрута. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров. Взаимоотношения туристов и водителя. Права и ответственность пассажиров и водителя. Режим работы водителя. Караванинг и джиппинг в России и за рубежом. Организация проката автомобилей.</p>	Самостоятельная работа	3	4	ПК-4
2.4	<p>Тема "Организация перевозок водным транспортом": Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским и внутренним водным транспортом. Виды водного транспорта. География морских круизов. Наиболее востребованные речные круизы в России и за рубежом. Обслуживание туристов на морских и речных судах. Характеристика круизных лайнеров. Круизные компании, предлагающие услуги морских и речных перевозок. Документационное обеспечение круизов и виды тарифов.</p>	Самостоятельная работа	3	4	ПК-4
2.5	<p>Тема "Транспортная составляющая туристского бизнеса": Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма, характеристика мировой транспортной системы, статистика туризма, перспективы развития транспортной системы РФ. Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия.</p>	Самостоятельная работа	3	8	ПК-4
2.6	<p>Тема "Авиационный транспорт" : Международные организации и межправительственные соглашения. Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом. Роль авиационного транспорта в развитии международного туризма.</p>	Самостоятельная работа	3	6	ПК-4
2.7	<p>Тема "Структура международных авиаперевозок" : Авиакомпания мира, техническое обеспечение, современный мировой воздушный флот, классы обслуживания и классы бронирования. Глобальные системы бронирования авиабилетов</p>	Самостоятельная работа	3	6	ПК-4

2.8	Тема "Авиационные тарифы": Стоимость воздушной пассажирской перевозки. Тарифы и налоги аэропортов. Авиационные тарифы: опубликованные, конфиденциальные, нормальные, специальные. «Дерево тарифа»: главные составляющие авиационного тарифа. Детские и молодежные скидки, специальные тарифы для определенных категорий пассажиров: моряков, эмигрантов, авиа агентов, сотрудников авиакомпаний, блоки мест для туроператоров. Молодежные и студенческие тарифы.	Самостоятельная работа	3	8	ПК-4
2.9	Тема "Оформление воздушной перевозки": Способы продажи авиабилетов. Национальные системы бронирования. Авиабилеты на внутренние и международные перевозки, бланк авиабилета, особенности бланков некоторых авиакомпаний мира, информация для пассажира и авиакомпании. Бронирование и выписка авиабилета, ответственность авиаагента. Введение электронного авиабилета на территории РФ.	Самостоятельная работа	3	8	ПК-4
2.10	Тема "Сервис на воздушном транспорте": Обслуживание пассажиров в аэропорту. Паспортно-визовый, таможенный, санитарно-эпидемиологический контроль, регистрация и посадка на борт, специальный контроль безопасности полетов. Обслуживание пассажиров на борту авиалайнера. Специальное питание, удобства и досуг, оргтехника в полете. Транзит и остановка, вынужденные задержки, опоздания, отмена рейса. Права и обязанности пассажиров на борту, ответственность перевозчика. Права и обязанности экипажа воздушного судна. Обслуживание отдельных категорий пассажиров: VIP, в первом и бизнес-классах, в смешанных классах обслуживания. Перевозка детей, больных и инвалидов, детей без сопровождения родителей, слепых, глухих пассажиров и др. «Нежелательные пассажиры».	Самостоятельная работа	3	10	ПК-4
2.11	Тема "Правила перевозки багажа": Весовая и количественная концепции багажа. Нормы провоза багажа. Багаж платный и бесплатный, негабаритный, несопровождаемый. Ответственность при перевозке багажа. Ограничения и запрещения на провоз в багаже. Перевозки под особым присмотром, грузовым способом. Перевозка животных.	Самостоятельная работа	3	8	ПК-4
2.12	Тема "Организация воздушного сообщения: регулярные, чартерные и низкобюджетные авиaperезвозки": Регулярные и чартерные рейсы. Отличия, преимущества, проблемы и перспективы. Договорные отношения туроператора с авиакомпанией. Виды чартерных рейсов. Консолидаторы и организаторы. Блоки мест на регулярных и чартерных рейсах. Права, обязанности и ответственность организаторов чартерного рейса. Продажа чартерных рейсов в авиаагентстве. Правила провоза багажа и сервис для пассажиров на чартерных рейсах. Низко бюджетные авиaperезвозки.	Самостоятельная работа	3	10	ПК-4
2.13	Тема "Технология перевозки туристов железнодорожным транспортом.": Использование железнодорожного транспорта в индустрии туризма. Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом. Современное состояние железнодорожного транспорта в мире и в Европе. Характеристика железных дорог России. Структура транспортного обеспечения. Основные виды железнодорожных сообщений. Классификация подвижного состава. Перевозочные документы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте. Тарифы. Льготы. Сборы. Перевозка ручной клади и багажа. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте. Дополнительные услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах. Технология разработки туристско-экскурсионных маршрутов с использованием специальных туристско-экскурсионных поездов.	Самостоятельная работа	3	12	ПК-4
2.14	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	3	4	ПК-4

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Егиазаров В. А.	Транспортное право: учеб.	М.: Юстицинформ, 2007	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 92 экз.

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
2		Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа: правила	Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2007	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Арсангулов У. Ю.	Перспективы мирового транспортного сектора: научная литература	Москва: Энергия, 2009	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4		Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
5	Мачкин Ю. Е.	Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал		ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
6	Трухачев, А. В., Таранова, И. В.	Туризм. Введение в туризм: учебник	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013	ЭБС «IPR SMART»
7	Трусова, Н. М., Мухамедиева, С. А., Клюев, Ю. В.	Туризм: междисциплинарный аспект. конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «туризм»	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015	ЭБС «IPR SMART»

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий			
Знать правовые основы организации туристских перевозок и особенности правового регулирования; особенности организации обслуживания и туристских перевозок на основных видах магистрального пассажирского транспорта; технику безопасности на транспорте во время путешествий	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы	Вопросы к зачету (1-33), индивидуальные задания (1-15), реферат и презентация (1-47)
Уметь определять состав транспортного сервиса, основных показателей качества транспортного обслуживания; организовывать обслуживание туристов в соответствии с нормами и требованиями	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы	Вопросы к зачету (1-33), индивидуальные задания (1-15), реферат и презентация (1-47)
Владеть навыками поиска, отбора и обобщения информации; навыками оформления документов при организации туристских перевозок; приемами организации туристских перевозок с учетом особенностей правового регулирования	Поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы	Вопросы к зачету (1-33), индивидуальные задания (1-15), реферат и презентация (1-47)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Главная цель и составляющие индустрии туризма
2. Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма, статистика туризма, перспективы развития транспортной системы РФ
3. Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия
4. Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом
5. Роль авиационного транспорта в развитии международного туризма
6. Авиакомпании мира, техническое обеспечение, современный мировой воздушный флот
7. Классы обслуживания и классы бронирования на воздушном транспорте
8. Авиационные тарифы: опубликованные, конфиденциальные, специальные
9. Детские и молодежные скидки, специальные тарифы для определенных категорий пассажиров
10. Авиабилеты на внутренние и международные перевозки, маршрутные квитанции авиакомпаний мира, информация для пассажира и авиакомпании
11. Бронирование и оформление авиаперевозки, ответственность авиаагента и авиаперевозчика
12. Обслуживание пассажиров в аэропорту и на борту авиалайнера
13. Крупнейшие международные транспортные узлы, особенности перелета и обслуживания транзитных пассажиров
14. Права и обязанности пассажиров на борту, ответственность перевозчика. Права и обязанности экипажа воздушного судна
15. Паспортно-визовый, таможенный, санитарно-эпидемиологический контроль, регистрация и посадка на борт, специальный контроль безопасности полетов
16. Обслуживание отдельных категорий пассажиров на борту воздушного судна
17. Весовая и количественная концепции багажа. Ответственность при перевозке багажа. Ограничения и запрещения на провоз в багаже
18. Негабаритный и нестандартный багаж: правила оформления перевозки на воздушном транспорте
19. Правила перевозки животных на воздушном транспорте
20. Регулярные и чартерные рейсы. Отличия, преимущества, проблемы и перспективы
21. Международные союзы авиакомпаний. Программы для часто летающих пассажиров
22. Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом
23. Современное состояние железнодорожного транспорта в мире и в Европе. Характеристика железных дорог России
24. Основные виды железнодорожных сообщений. Классификация подвижного состава
25. Перевозочные документы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте
26. Тарифы. Льготы. Сборы. Перевозка ручной клади и багажа
27. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте
28. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом
29. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам. Правила перевозки пассажиров на автомобильном транспорте
30. Организация перевозок пассажиров в автобусах. Обслуживание пассажиров на внутренних маршрутах, обеспечение безопасности пассажиров
31. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах
32. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом. Обслуживание туристов на морских круизных судах
33. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом. Обслуживание туристов на речных круизных судах

Критерии оценивания:

- 50-100 баллов (зачтено) - выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- 0-49 баллов (не зачтено) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Индивидуальные задания

Задание 1. Расчет затрат времени на международные транспортные перевозки. Рассчитать затраты времени на международные транспортные перевозки. Маршрут: Испания (Мадрид) – Италия (Милан) – Австрия (Вена) – Польша (Варшава) – Беларусь (Минск) – России (Казань) – Казахстан (Комюмаиц). Протяженность маршрута – 6687 км. Автомобиль – сидельный тягач РЕНО. Емкость топливного бака – 250 л. Расход топлива на 100 км – 30 л. Средняя скорость движения – 125 км/час

Задание 2. Московская туристская фирма «Вектор-М» продает авиабилеты и занимается авиаперевозками. Имеет свой самолет, поэтому туры достаточно дешевы. Но при этом фирма абсолютно безответственно относится ко времени вылета и прилета. Вылет в Италию задержали на 3,5 часа, а прилет из Италии в Москву на 8 часов. Чартер в Таиланд сначала был отложен на 2 часа, затем на 1 час, потом перенесен на следующий день. В итоге, через сутки после того, как самолет должен был вылететь, официально сообщили об отмене рейса. На какую компенсацию могут рассчитывать туристы в каждом из этих случаев?

Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями Закона о защите прав потребителей. Знание его поможет и при решении многих других задач.

Шаг 2. Основываясь на вышеупомянутом Законе, попытайтесь рассчитать размер компенсации за материальный и моральный ущерб, причиненный пассажиру.

Шаг 3. Попробуйте рассчитать размер морального ущерба, с которым любая инстанция (перевозчик, общество по защите прав потребителей, народный суд) будет вынуждена согласиться.

Задание 3. Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» – в плацкартном вагоне. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях. Какие действия предпринимает туристская фирма?

Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора туристской фирмы и клиента.

Шаг 2. Дайте волю своей фантазии, не забывая при этом о необходимости соблюдения принципа, согласно которому и волки должны быть сыты, и овцы целы. Другими словами, помните об интересах как фирмы, так и наших клиентов.

Шаг 3. Как в этой ситуации может поступить клиент?

Задание 4. Фактический объем перевозок за год составил 1 млн.200 т груза, при этом плановый спрос на перевозки за этот же период составил 1млн.800 т. Известно, что только 850 тыс. т груза доставлено с соблюдением установленного нормативного интервала. Определите степень удовлетворения спроса грузовладельцев по объему перевозок, степень ритмичности и объем не вывезенных грузов.

Задание 5. Какими будут последствия для турфирмы, туристы которой не явились в установленное время к месту отправки автобуса во время экскурсионного тура по городам Германии? Опишите основные действия турфирмы и гида, сопровождающего группу. Какие последствия ожидают «провинившихся» туристов, если это все-таки не «нелегальные эмигранты», а просто неорганизованные и недостаточно ответственные люди?

Задание 6. Житель Владивостока приобрел у туристской фирмы билет на автобус до Дальнегорска. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге дважды ломался. После второй поломки продолжать поездку не имело смысла, и пассажирам пришлось нанимать другой автобус, чтобы вернуться обратно. Директор туристской фирмы пообещал предоставить ранним утром следующего дня новое средство передвижения. Однако и на следующий день съездить в Дальнегорск не удалось. Туристская фирма просто вернула деньги.

Опишите возможные варианты завершения этой конфликтной ситуации.

Примите к сведению, что:

- автобус принадлежал туристской фирме;

- автобус был заказан туристской фирмой у автотранспортного предприятия.

Рассмотрите все документы, фигурировавшие в этой ситуации, и дайте им правовую оценку. Разработайте комплекс мероприятий, которые должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

Возможные направления поиска правильного ответа:

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями Закона о защите прав потребителей.

Шаг 2. Из множества возможных вариантов обратите внимание на два: пассивный и активный в смысле ответных действий несостоявшихся туристов.

Шаг 3. Кому должны адресовать свои претензии туристы: туристской фирме или автотранспортному предприятию?

Шаг 4. Можно ли разрешить возникший конфликт с минимальными материальными и моральными затратами?

Задание 7. Составьте оптимальную (минимальную по цене и расстоянию) схему перелета из Вашего города в Токио, Торонто, Мельбурн, Монреаль, Прагу, Будапешт, Вену, используя рейсы российских или зарубежных авиаперевозчиков, как регулярные, так и чартерные.

Задание 8. Самолет с туристами на борту совершает промежуточную посадку по метеоусловиям трассы. Туристы вынуждены ночевать в аэропорту. Кто несет ответственность перед пассажирами и каковы должны быть действия сотрудников аэропорта и авиакомпании, осуществляющей рейс?

Задание 9. Существуют ли специальные тарифы для детей до 5, и до 12 лет при осуществлении железнодорожных и автобусных поездок? Если да, то как они выражаются в процентном отношении к базовому тарифу (взрослый)?

Задание 10. Какими будут последствия для турфирмы, туристы которой не явились в установленное время к месту отправки автобуса во время экскурсионного тура по городам Германии? Опишите основные действия турфирмы и гида, сопровождающего группу. Какие последствия ожидают «провинившихся» туристов, если это все-таки не «нелегальные эмигранты», а просто неорганизованные и недостаточно ответственные люди?

Задание 11. Когда начинается действие договора перевозки: в момент приобретения билета или тогда, когда пассажир вошел в салон самолета, автотранспортного средства или вагон? Ответ аргументируйте.

Задание 12. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворять.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

Задание 13. Составьте рейтинг наиболее опасных стран и регионов мира с точки зрения обеспечения транспортного обслуживания туристов. Для этого используйте информацию профессиональной туристской печати и данные Интернет-ресурсов. Попытайтесь прокомментировать полученную таблицу.

Задание 14. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворять.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

Задание 15. Отправленная на отдых за рубеж вашим туристским предприятием группа туристов неожиданно оказалась в центре военных действий. На каких уровнях и за чей счет должен решаться вопрос об эвакуации данной группы туристов? Рассмотрите все возможные варианты

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов – 65 баллов.

– 45-65 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и логически выстроен, при ответе выявлено наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме изученной темы, даны подробные ответы на вопросы;

– 26-46 баллов - выставляется, если изложенный материал верен, грамотно и последовательно изложен, при ответе выявлено наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме изученной темы, даны ответы на вопросы

– 9-25 баллов - выставляется, если материал изложен, верно, но недостаточно полно, имеются недостатки в логике и последовательности изложения, даны ответы не на все вопросы;

– 0-8 баллов - выставляется членам группы если материал не раскрывает тему, при ответе выявлено непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность при ответах на вопросы.

Темы рефератов и презентаций

1. Планирование и организация транспортных путешествий в РФ
2. Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах
3. Состояние транспортной системы обслуживания туристов в РФ
4. Особенности туристических формальностей при организации выездного туризма
5. Роль добровольного страхования туристов при организации путешествий
6. Технология обслуживания туристов на авиатранспорте
7. Особенности взаимоотношений пассажиров и авиаперевозчиков на туристических маршрутах
8. Технология организации обслуживания отдельной категории 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 технологического обеспечения в туристических авиаперевозках
14. Перспективы развития международных авиалиний
15. Сравнительная характеристика крупнейших аэропортов мира
16. Сравнительная характеристика крупнейших аэропортов РФ
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 туристических поездок в РФ
22. Специфика обслуживания туристов на железнодорожном транспорте
23. Сравнительная характеристика основных туристских железнодорожных маршрутов в РФ
24. Характеристика прогрессивных форм обслуживания пассажиров на зарубежных железных дорогах
25. Исследование проблем сервиса на российском железнодорожном транспорте
26. Особенности перевозки багажа авиа- и железнодорожным транспортом
27. Оценка современных систем бронирования авиа- и железнодорожных билетов
28. Роль и место автомобильных перевозок в туристических путешествиях
29. Технология организации внутренних автобусных перевозок
30. Технология организации международных перевозок туристов на автомобильном транспорте
31. Технология организации автобусных туров
32. Технология организации международных перевозок туристов на автомобильном транспорте
33. Особенности организации проката автомобилей для туристов
34. Специфика использования легковых автомобилей и мотоциклов в туристических путешествиях
35. Особенности взаимоотношений пассажиров и автоперевозчиков на туристических маршрутах
36. Особенности использования автомобильного транспорта в комбинированных путешествиях
37. Исследование проблем сервиса на российском автомобильном транспорте
38. Характеристика туристического рынка морских путешествий
39. Специфика организации обслуживания туристов в морских круизах
40. Технология организации речных круизов в РФ
41. Оценка современного состояния речного круизного бизнеса в РФ
42. Оценка современного состояния мирового речного круизного бизнеса
43. Технология организации морских и речных прогулок и экскурсий
44. Технология организации морских путешествий на паромов
45. Особенности использования нетрадиционных и экзотических видов транспорта в туристических путешествиях
46. Оценка воздействия транспорта на экосистемы
47. Транспортный терроризм как одно из явлений общественной жизни

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов за реферат – 35 баллов.

- 20-35 баллов - выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- 13-19 баллов - выставляется обучающемуся, если он раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 10-12 баллов - выставляется обучающемуся, если он обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 0-9 баллов - выставляется обучающемуся, если он не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в зачётном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачёта. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом выполнения индивидуальных заданий. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.