

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.ДВ.02.01 Особенности транспортного обслуживания**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целями дисциплины «Транспортные услуги в туризме» являются изучение транспорт-ного комплекса, определение места транспортных услуг в составе туристского продукта различных уровней, выявление специфики организации пассажирских перевозок различными видами транспорта.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	<p><b>знает</b></p> <p>сновные бизнес-процессы, связанные с транспортным обслуживанием в туризме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Процесс бронирования и заказа транспортных услуг.</li><li>• Процесс формирования транспортного пакета (тура).</li><li>• Процесс организации трансферов (индивидуальных и групповых).</li><li>• Процесс организации экскурсионных поездок.</li><li>• Процесс аренды транспортных средств.</li><li>• Процесс взаимодействия с транспортными компаниями (авиа, ж/д, автобусные, арендные).</li></ul> <p><b>умеет</b></p> <p>Анализировать существующие бизнес-процессы транспортного обслуживания в организации индустрии гостеприимства.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Выделять "узкие места" и неэффективные участки в бизнес-процессах.</li><li>• Предлагать решения по оптимизации бизнес-процессов, связанных с транспортным обслуживанием.</li><li>• Разрабатывать схемы (модели) бизнес-процессов с использованием различных нотаций.</li></ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <p>Навыками анализа и моделирования бизнес-процессов.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Навыками работы с информационными системами, используемыми в транспортной логистике и туризме.</li><li>• Навыками разработки регламентирующей документации (инструкций, положений, регламентов).</li><li>• Навыками проведения презентаций и защиты проектов по оптимизации бизнес-процессов.</li><li>• Методами оценки рисков, связанных с транспортным обслуживанием.</li></ul>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Особенности транспортного обслуживания» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Маркетинг и продвижение гостиничного продукта

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Спортивно-оздоровительный сервис

Основы гостиничного бизнеса

Техника и технологии сервисной деятельности

Организация и технология работы гостиничных служб

Организация работы АХС в гостинице

Организация деятельности объектов сельского туризма

Учебная организационно-управленческая практика

Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности

Имиджология в социально-культурном сервисе

Освоение дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
7	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36		54		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
7	108/3			0.12			

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций	
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа				
					Практические	Лабораторные					
1.	1 раздел. Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект.										
1.1.	Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект	7	6	2	4		10		ПК-2.1		
1.2.	Авиационные транспортные услуги в региональном туризме.	7	8	2	6		10	КТ 1	Контрольная работа	ПК-2.1	
1.3.	Железнодорожные транспортные услуги в региональном туризме.	7	6	2	4		4			ПК-2.1	
1.4.	Автобусные транспортные услуги в региональном туризме.	7	6	2	4		8			ПК-2.1	
1.5.	Морские и речные транспортные услуги в региональном туризме.	7	10	4	6					ПК-2.1	
1.6.	Организация трансферов в региональном туризме.	7	6	2	4		6	КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.1	
1.7.	Договорные взаимоотношения с транспортными компаниями в региональном туризме.	7	6	2	4		6			ПК-2.1	
1.8.	Управление качеством транспортного обслуживания в региональном туризме.	7	6	2	4		10	КТ 3	Тест	ПК-2.1	
	Промежуточная аттестация		За								
	Итого		108	18	36		54				
	Итого		108	18	36		54				

**5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий**

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный	Роль и место транспортных услуг в формировании туристского продукта региона. Классификация транспортных услуг.	2/2

аспект	Региональные особенности спроса на транспортные услуги в туризме. Анализ рынка транспортных услуг в регионе (авиа, ж/д, автобусные, водные)	
Авиационные транспортные услуги в региональном туризме.	Роль авиационного транспорта в развитии въездного и внутреннего туризма в регионе	2/-
Железнодорожные транспортные услуги в региональном туризме.	Значение железнодорожного транспорта для организации туристских поездок в регионе. Виды железнодорожных перевозок (пассажирские, пригородные, туристические поезда)	2/2
Автобусные транспортные услуги в региональном туризме.	Роль автобусных перевозок в организации экскурсионного обслуживания и междугородних поездок в регионе. Виды автобусных маршрутов (междугородние, пригородные, экскурсионные, шаттлы).	2/-
Морские и речные транспортные услуги в региональном туризме.	Значение морского и речного транспорта для организации круизов и экскурсионных поездок в регионе (если применимо). Виды морских и речных перевозок (круизы, экскурсионные теплоходы, паромы). Бизнес-процессы портов и судоходных компаний.	4/-
Организация трансферов в региональном туризме.	Роль трансферов в обеспечении комфортного прибытия и отъезда туристов. Виды трансферов (индивидуальные, групповые, VIP).	2/-
Договорные взаимоотношения с транспортными компаниями в региональном туризме.	Правовые основы сотрудничества туристских предприятий с транспортными компаниями. Виды договоров с транспортными компаниями (договор перевозки, договор аренды транспортного средства, агентский договор).	2/-
Управление качеством транспортного обслуживания в региональном туризме.	Критерии оценки качества транспортного обслуживания. Методы контроля качества транспортных услуг.	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект	Анализ структуры туристского продукта региона и выявление наиболее востребованных транспортных услуг. Оценка конкурентоспособности региональных транспортных предприятий.	Пр	4/4/4
Авиационные транспортные	Разработка оптимального маршрута авиаперелета для туриста, планирующего	Пр	6/2/6

услуги в региональном туризме.	посетить несколько городов региона. Анализ тарифов и условий авиаперевозок различных авиакомпаний.		
Железнодорожные транспортные услуги в региональном туризме.	Разработка маршрута железнодорожного путешествия по региону с учетом достопримечательностей и транспортной инфраструктуры. Анализ расписания движения поездов и тарифов на железнодорожные перевозки.	Пр	4/2/4
Автобусные транспортные услуги в региональном туризме.	Разработка маршрута автобусной экскурсии по региону с учетом транспортной доступности и привлекательности объектов.	Пр	4/-/4
Морские и речные транспортные услуги в региональном туризме.	Разработка программы речного круиза по региону с учетом достопримечательностей и инфраструктуры.	Пр	6/-/6
Организация трансферов в региональном туризме.	Разработка схемы организации трансферов для различных категорий туристов в регионе. Оценка затрат на организацию трансферов.	Пр	4/-/4
Договорные взаимоотношения с транспортными компаниями в региональном туризме.	Составление проекта договора с транспортной компанией (например, с автобусным перевозчиком) с учетом особенностей регионального законодательства и специфики туристского продукта.	Пр	4/-/4
Управление качеством транспортного обслуживания в региональном туризме.	Управление претензиями и рекламациями, связанными с транспортным обслуживанием. Разработка анкеты для оценки удовлетворенности туристов транспортным обслуживанием в регионе.	Пр	4/-/4
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект	10
Разработка оптимального маршрута авиаперелета для туриста, планирующего посетить несколько городов региона. Анализ тарифов и условий авиаперевозок различных авиакомпаний.	10

Анализ расписания движения поездов и тарифов на железнодорожные перевозки.	4
Оценка затрат на организацию автобусной экскурсии.	8
Организация трансферов из аэропортов, вокзалов, морских портов. Бизнес-процессы служб трансфера.	6
Особенности составления договоров с учетом региональных особенностей.	6
Анализ типичных жалоб и рекламаций туристов.	10

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Особенности транспортного обслуживания».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект. Транспортное обслуживание в туристском продукте: региональный аспект			
2	Авиационные транспортные услуги в региональном туризме.. Разработка оптимального маршрута авиаперелета для туриста, планирующего посетить несколько городов региона. Анализ тарифов и условий авиаперевозок различных авиакомпаний.			
3	Железнодорожные транспортные услуги в региональном туризме.. Анализ расписания движения поездов и тарифов на железнодорожные перевозки.			
4	Автобусные транспортные услуги в региональном туризме.. Оценка затрат на организацию автобусной экскурсии.			
5	Организация трансферов в региональном туризме.. Организация трансферов из аэропортов, вокзалов, морских портов. Бизнес-процессы служб трансфера.			
6	Договорные взаимоотношения с транспортными компаниями в региональном туризме. . Особенности составления договоров с учетом региональных особенностей.			

7	Управление качеством транспортного обслуживания в региональном туризме.. Анализ типичных жалоб и рекламаций туристов.			
---	---	--	--	--

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания»

### 7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

### 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
7 семестр		
КТ 1	Контрольная работа	10
КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	10
КТ 3	Тест	10
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>30</b>
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
<b>Итого</b>		<b>100</b>

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
7 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	10	<p>практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности. Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - max 10 баллов) (умения, навыки): 10 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы. 9 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы. 7 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы. 5 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы. 3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы. 0 баллов. Задание не выполнено.</p>

КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	10	<p>практико-ориентированные задания – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности. Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - max 10 баллов) (умения, навыки): 10 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы. 9 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы. 7 баллов. При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы. 5 баллов. При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы. 3 балла. Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы. 0 баллов. Задание не выполнено.</p>
КТ 3	Тест	10	<p>10 баллов (5/5 правильных): Полное знание материала, все ответы верные.  9 баллов (5/5): Все верно + пояснение одного термина.  8 баллов (4/5 правильных): Хорошее владение материалом, 1 ошибка.  7 баллов (4/5): 4 верно + базовое объяснение ошибки.  6 баллов (3/5 правильных): Среднее знание, 2 ошибки.  5 баллов (3/5): Знает основные понятия, но есть пробелы.  4 балла (2/5 правильных): Слабое знание материала.  3 балла (2/5): Знает 2 ключевых понятия из 5.  2 балла (1/5 правильных): Минимальные знания.  1 балл (1/5): Знает 1 термин.  0 баллов (0/5): Полное незнание материала.</p>

## Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

## Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Особенности транспортного обслуживания» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

### Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Особенности транспортного обслуживания»**

Федеральный закон № 132-ФЗ в транспортном обслуживании туристов

Требования к автобусу категории "Турист" для групп 30+ чел

Документы для ж/д групповой перевозки туристов

Инструктаж по ТБ перед посадкой в автобус

GPS-мониторинг как бизнес-процесс транспортного отдела

Оптимальный транспорт для VIP-группы 8 человек

Расчет стоимости автобусного фрахта на 4 дня

Документы для перевозки детей 7-12 лет

"Узкое место" в процессе трансферов гостиницы

Овербукинг автобусов: принципы и риски

Channel management для трансферных услуг

BPMN-модель процесса "Заказ трансфера"

Требования ТБ водителю перед рейсом 300 км

Сравнение самолет/поезд/автобус по цене/комфорту

Воздушный кодекс РФ для чартерных рейсов

Договор фрахтования автобуса: ключевые пункты

Постановление № 1852 для туроператоров

Риски транспортного обеспечения и план снижения

ADR трансфера = выручка/количество рейсов

Организация трансфера для MICE-мероприятий

TMS-системы в транспортной логистике туризма

Положение о транспортном департаменте комплекса

Инструкция по ТБ для водителей автобусов

Регламент согласования экстренных трансферов

Круизный ваучер: содержание и назначение

Согласие родителей для перевозки несовершеннолетних

Акт форс-мажора при задержке транспорта

Cross-selling трансфер+ресторан: схема процесса

Pick-up анализ для прогнозирования трансферов

Оптимизация транспортных потоков в пиковый сезон

Темы письменных работ по дисциплине «Особенности транспортного обслуживания»

Эссе (5-7 стр.)

Современные требования к комфорту пассажирских автобусов категории «Люкс» для VIP-туров

Роль GPS/ГЛОНАСС мониторинга в обеспечении безопасности транспортного обслуживания

Организация трансферов в гостиничных комплексах: стандарты и практика

Влияние цифровизации на транспортное обслуживание в туризме 2026 г.

Рефераты (10-12 стр.)

Сравнительный анализ авиакомпаний по уровню сервисного обслуживания туристов

Технологические особенности организации групповых ж/д перевозок в России

Нормативно-правовое регулирование чартерных авиаперевозок для туров

Организация транспортного обеспечения MICE-мероприятий в крупных городах

Особенности транспортного обслуживания туристов с ограниченными возможностями

Экономика фрахтования автобусов для туроператоров: расчеты и риски

Кейс-задачи к зачету (2 варианта)

Кейс 1: Гостиничный комплекс (10 баллов)

Ситуация: Гостиница 200 номеров организует трансфер из аэропорта для 3 групп:

25 VIP-гостей (Mercedes Sprinter, 8000 руб./рейс)

40 корпоративных (автобус Турист, 15 000 руб./рейс)

15 семей с детьми (минивэн, 5000 руб./рейс)

Задание:

Рассчитайте общую стоимость трансферов (2 рейса/группу).

Выделите "узкое место" в процессе.

Предложите оптимизацию (BPMN или текст).

Правильный ответ (10 баллов):

Стоимость:  $25 \times 2 \times 8000 + 40 \times 2 \times 15000 + 15 \times 2 \times 5000 = 890\,000$  руб.

Узкое место: ручное согласование с ресторанами.

Оптимизация: TMS + GPS + cross-sell "трансфер+ужин".

Кейс 2: Туристическая группа (10 баллов)

Ситуация: Тур Москва-Ярославль 35 пенсионеров, 5 дней:

text

День 1: Аэропорт-отель (а/п Внуково-группа)

День 2: Поезд Москва-Ярославль (Сапсан)

День 3: Автобус Ярославль-Тутаев-Рыбинск

День 4: Автобус Рыбинск-Углич

День 5: Поезд Углич-Москва + трансфер вокзал-отель

Задание:

Перечислите обязательные документы (5 шт.).

Рассчитайте транспортные расходы (Сапсан 3500 руб./чел., автобус 12 000 руб./день).

Риски и меры безопасности.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

Л1.1 под ред.: И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой ; Моск. акад. туристского и гостинично-ресторанного бизнеса Экономика и организация туризма: международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)". - М.: КНОРУС, 2010. - 568 с.

### **дополнительная**

Л2.2 Буянкин А. В. Автотранспортные средства. Конструкция, эксплуатационные свойства, обслуживание и ремонт [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2021. - 201 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/193890>

Л2.1 Клепцова Л. Н., Штоцкая А. А. Транспортное право [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Кемерово: КузГТУ имени Т.Ф. Горбачева, 2018. - 276 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/115124>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 сост.: Л. И. Высочкина, Г. Г. Шматко, М. В. Данилов, Р. М. Якубов ; Ставропольский ГАУ Автомобильные перевозки: учеб.-метод. пособие. - Ставрополь: АГРУС, 2021. - 1,11 МБ

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Минтранс России: цифровые сервисы пассажирских перевозок [Электронный ресурс] // Минтранс РФ	<a href="https://mintrans.gov.ru/press-center/news/10683">https://mintrans.gov.ru/press-center/news/10683</a>
2	Билетная платформа SmartTravel: автобусные перевозки [Электронный ресурс] // SmartTravel.	<a href="https://platform.smarttravel.ru/">https://platform.smarttravel.ru/</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель изучения — освоить особенности транспортного обслуживания в сервисных комплексах: гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных. Изучить трансферы, внутренний транспорт, VIP-обслуживание и расчеты затрат в контексте регионального туризма Ставропольского края.

Формы учебных занятий (108 часов):

Виды контроля: Зачет (7 ч)

Лекции: 18 ч

Практические: 36 ч (в т.ч. интерактивные 12 ч)

Итого аудиторные: 54 ч, Контактная работа: 54 ч

Самостоятельная работа: 54 ч

Распределение по темам (по 7 ч):

Транспортное обслуживание гостиничных комплексов (КТ-1: трансфер)

Транспорт в ресторанном сервисе и кейтеринге

Обслуживание спортивных комплексов (трансферы на события)

Транспорт для развлекательных объектов (парки, театры)

VIP-транспорт и консьерж-сервис (КТ-2: маршрут)

Внутренний транспорт комплексов (шаттлы, багги)

Договоры и расчеты транспортных услуг

KPI качества транспортного сервиса в комплексах

Рекомендуемая литература:

Осипова О.Я. «Транспортное обслуживание туристов»

Региональные стандарты КМВ: сайты Broadland, Intourist КМВ

ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Средства размещения»

Порядок освоения:

Неделя 1-2: Темы 1-3 → КТ-1 (расчет трансфера аэропорт-отель)

Неделя 3-4: Темы 4-6 → КТ-2 (VIP-маршрут для группы)

Неделя 5-6: Темы 7-8 → итоговый зачет

Критерии оценки (10-балльная шкала):

9-10 баллов: Расчеты затрат + кейсы КМВ (Зелень, Пятигорск) + договоры

7-8 баллов: Описание технологий без регионального контекста

5-6 баллов: Базовые виды транспорта комплексов

<5 баллов: Незнание стандартов сервиса

Контроль: КТ-1 (трансфер), КТ-2 (VIP-маршрут), зачет (тест+расчет).

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы размещено в ЭИОС Университета (личный кабинет). Включает: РПД, методички по темам, рекомендации по самостоятельной работе и расчетам.

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

*11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. OPERA - Система управления отелем

2. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

3. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

*11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства*

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		303/ИТ Ф	Оснащение: столы – 17 шт., стулья – 30 шт., проектор Acer -1 шт., компьютер Kraftway – 1 шт., моноблок Acer - 6 шт., SmartBoard - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты,

2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		Читальный зал научной библиотеки	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ зав. каф. КМБиТ, кэн иволга Анна Григорьевна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. КМБиТ, кэн Рязанцев Иван Иванович

Рабочая программа дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 29 от 24.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Особенности транспортного обслуживания» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.04.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_