

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по ОД

Е.В. Луков

29 » 04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

**Сервис при транспортном обслуживании**

по направлению подготовки

**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) подготовки:

**Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

Год приема

**2025**

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристкой и гостиничной деятельности.

ПК-6 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-3.1 Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристкой и гостиничной деятельности

ИПК-3.2 Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей

ИПК-6.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

## **2. Задачи освоения дисциплины**

– формирование у студентов знаний о методах и технологиях управления сервисом на транспорте;

– формирование практических умений и навыков по организации сервиса на транспорте.

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Шестой семестр, зачет

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по дисциплине «Технологии транспортного обслуживания туристов».

## **6. Язык реализации**

Русский

## **7. Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

-лекции: 10 ч.

-практические занятия: 18 ч.

в том числе практическая подготовка: 18 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

Тема 1. Транспортное обслуживание туристов.

Использование транспортных средств при туристических путешествиях. Состояние транспортной системы обслуживания туристов. Автоматизированные системы сервиса на транспорте.

Тема 2. Сервис для авиапассажиров.

Факторы, влияющие на уровень обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание. Сервис для детей. Сервис в аэропортах.

Тема 3. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте.

Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны. Новые виды пассажирских вагонов. Расширение услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте. Работа руководителя группы и обслуживающего персонала на железнодорожном маршруте.

Тема 4. Сервис для туристов и экскурсантов в автобусе.

Сервис при организации автобусных туров. Сервис при туристском обслуживании групп детей и школьников. Сервис при обслуживании автомобильным транспортом (такси, аренда автомобилей).

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, решения разноуровневых заданий и задач, проведения тестов, выполнения кейс-заданий и домашних заданий, подготовки рефератов и эссе по темам, а также фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

## **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

Зачет в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Билет состоит из теоретического вопроса. Продолжительность зачета 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

## **11. Учебно-методическое обеспечение**

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронной среде обучения «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

## **12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет**

а) основная литература:

– Абдель Вахед Э.А.М. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Э.А.М. Абдель Вахед, Р.Г. Мударисов. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/100647.html>

б) дополнительная литература:

– Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие / О.Я. Осипова. – Москва: Академия, 2010. – 382 с.

– Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>

– Владыкина Ю.О. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Ю.О. Владыкина. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/91633.html>

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

### 13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>

– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>

– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>

– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>

– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>

– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

### 14. Материально-техническое обеспечение

| Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.<br>Аудитория № 115<br>Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма<br>Демонстрационный экран<br>Мультимедиа-проектор<br>Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска | 634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7<br>(29 по паспорту БТИ)<br>Площадь 40,9 м <sup>2</sup> |
| Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 <sup>А</sup><br>Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)                                                                                                                                                                                                                                                     | 634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7<br>(86 по паспорту БТИ)<br>Площадь 23,8 м <sup>2</sup> |