

АННОТАЦИЯ

Рабочей программы учебной дисциплины

«Менеджмент транспортных услуг»

для ООП 43.03.03 – «Гостиничное дело»

1. Цель и задачи дисциплины (модуля, практики)

Цель изучения дисциплины «Менеджмент транспортных услуг» является: формирование основных знаний и навыков организации перевозки туристов и путешествий различными видами транспорта.

Задачами обучения является:

По окончании изучения дисциплины «Менеджмент транспортных услуг» студент должен знать преимущества и недостатки видов транспорта и их использование в туризме, правовые основы организации туристских перевозок, особенности организации перевозки и транспортного путешествия, организацию обслуживания туристов на транспорте, основные аспекты взаимодействия турфирм с транспортными предприятиями, документационное обеспечение перевозок.

В результате изучения курса студент должен:

а) знать:

- роль транспорта и его значение в туризме;
- тенденции развития транспортной системы России;
- вопросы управления на транспорте;
- современное состояние перевозок на мировом и российском туристском рынке;
- место транспорта в организации туристского обслуживания;
- нормы международного и внутреннего права регулирующие деятельность транспорта;
- специфику транспортного обслуживания туристов и разновидности сервисных услуг, предоставляемых туристам при перевозке;
- автоматизированные системы и их роль в развитии транспортных перевозок;
- договорные отношения при организации транспортных перевозок туристов;
- документацию, необходимую для организации транспортных путешествий;
- обеспечение безопасности транспортной перевозки туристов;

б) уметь:

- организовать перевозку туристов различными видами транспорта;
- использовать источники правового регулирования при организации перевозки;
- организовать транспортные перевозки и туры;
- организовать качественное обслуживание туристов при перевозке;
- использовать системы компьютерного бронирования при бронировании и резервировании билетов;

- правильно выбрать формы взаимодействия турфирмы с транспортными компаниями и оформить путевую и маршрутную документацию;
- обеспечить безопасность туристов при перевозке;
- использовать результаты анализа рынка при организации перевозки.

в) владеть:

- навыками работы с нормативной документацией регулирующей транспортные перевозки;
 - навыками работы с договорной и транспортной документацией;
 - навыками работы по организации обслуживания туристов на транспортных маршрутах;
 - навыками работы с компьютерными системами бронирования и резервирования билетов.
- Необходимо отметить, что дисциплина «Менеджмент транспортных услуг» призвана формировать компетенции необходимые современному специалисту в области туристского бизнеса.

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 2 зачетные единицы (72 часа), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 14 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа (вкл.подготовку к зачету) 40 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 4 часа, практические занятия – 6 часов, самостоятельная работа (вкл.подготовку к зачету) 62 часа.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Результаты обучения, студент, освоивший дисциплину должен обладать:

способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);

способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);

готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

Содержание программы:

Содержание разделов и тем дисциплин:

Раздел 1. Транспорт его роль в экономике страны и туристском бизнесе

Тема 1. Место и роль транспортных услуг в организации туристского обслуживания.

Роль транспорта в экономике и решении социальных проблем в странах мира и общемировом хозяйстве. Развитие различных транспортных коммуникаций в зависимости от их географического расположения, ландшафта и других характеристик. Роль транспорта в возникновении и развитии туристского бизнеса и предпринимательства. Современное состояние транспортных путей в нашей стране. Транспортные услуги - один из основных видов услуг в туризме. Место отдельных видов транспорта в туристском движении. Руководство транспортом в Российской Федерации.

Тема 2 Менеджмент на транспорте.

Общие основы управления на транспорте. Основные элементы транспортной системы. Структура транспортной системы Российской Федерации. Основные функции транспортного менеджмента. Уровни и функции управления транспортными системами. Основные принципы управления транспортом. Организация управления транспортной системой РФ.

Раздел 2. Менеджмент авиапутешествий

Тема 2.1 Индустрия международных авиаперевозок

Место и роль воздушного транспорта в туристских перевозках. Причины популярности авиаперевозок в туризме. Участники воздушного транспорта. Авиакомпании и аэропорты. Другие участники воздушного транспорта. Основные цели участников воздушного транспорта. Система регулирования. Политика регулирования. Национальное, межправительственное и международное регулирование. Пул-договор. Международные соглашения в области авиаперевозок: Варшавская конвенция, Чикагская конвенция, Бермудское соглашение. Виды услуг воздушного транспорта. Регулярные авиарейсы. Чартерные авиарейсы. Услуги авиатехники.

Ведущие авиакомпании мира. Национальные флаг-перевозчики. Типы авиакомпаний. Место авиакомпании на рынке авиаперевозок. Рейтинги мировых авиакомпаний по общим параметрам, на дальних перевозках, в бизнес-классе, первом и экономическом классах, по мотивационным программам. Региональные рейтинги авиакомпаний (Европы, Америки, Азии), лучшие по миру. Союзы авиакомпаний. Формы коммерческого сотрудничества авиакомпаний.

Роль, цели и задачи международных авиационных организаций. Международная организация гражданской авиации (ИКАО). Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА). Международные организации гражданских аэропортов.

Тема 2.2 Авиационный транспорт России и его регулирование

Россия - авиационная держава. Статистические данные по протяженности российских авиатрасс, количеству авиакомпаний и аэропортов. История развития авиационного транс-

порта в России. Совет по гражданской авиации. Всесоюзное объединение гражданского воздушного флота – Аэрофлот. Министерство гражданской авиации. Национальная авиационная ассоциация России. Федеральная авиационная служба России. Российский авиационный консорциум. Авиакомпании России. Российский самолетный парк. Распределение перевозочных объемов среди российских авиакомпаний. Национальный флаг-перевозчик России и лидер среди авиакомпаний «Аэрофлот – российские международные авиалинии». Распределение перевозочных объемов по основным регионам России. Союзы национальных авиакомпаний, в рамках СНГ и с другими зарубежными авиакомпанией.

Тема 2.3 Взаимодействие турфирм с авиакомпанией

Виды взаимоотношений туристских фирм с авиакомпаниями. Квота мест на регулярные авиарейсы. Договор на квоту мест на регулярном авиарейсе. Мягкая и жесткая квота. Бронирование. Информация, необходимая для бронирования авиабилета. Порядок бронирования. Правила бронирования. Бронирование на общих основаниях. Изменения в расписании. Отмена брони. Требования профессиональной этики при бронировании авиабилетов. Крупнейшие системы компьютерного бронирования и их влияние на развитие туризма. Характеристика крупнейших глобальных сетей бронирования: SABRE, Galileo, Amadeus. Сотрудничество туристских фирм с CRS.

Агентское соглашение. Преимущества агентского соглашения для туристской фирмы и авиакомпании. Требования к турфирме, работающей по агентскому соглашению. Условия взаимодействия по агентскому соглашению на примере авиакомпании «Аэрофлот - российские международные авиалинии». Требования других авиакомпаний.

Тема 2.4 Авиабилет. Оформление авиабилетов

Авиабилет - понятие и права, обусловленные авиабилетом. Содержание авиабилета. Виды авиабилетов. От чего зависит цена авиабилета. Классы обслуживания и их главные отличия. Оформление авиабилетов. Буклетная форма билета и ее составляющие. Основные правила оформления авиабилетов. Оформление авиабилета - содержание бланка полетного купона. Электронный билет. Правила действия авиабилета. Ситуации, при которых срок действия билета может быть продлен без дополнительной платы. Права и обязанности пассажира и перевозчика по авиабилету. Виды поездок и авиарейсов.

Тема 2.5 Тарифы и скидки

Что такое тариф. Виды тарифов. Факторы, влияющие на введение определенных тарифов на полетном направлении. IATA и тарифы по интерлайну. Базовый тариф и его условия. Специальные тарифы: экскурсионный, PEX, APEX, молодежные, пенсионные, групповые. Условия использования специальных тарифов. Билет в одну сторону. Изменения в тарифах. Скидки на авиабилеты: детская, семейная, постоянным пассажирам (мотивационные программы авиакомпаний по привлечению пассажиров). Скидки на внутренних российских авиарейсах.

Тема 2.6 Организация чартерных авиаперевозок

Чартерные рейсы. Организация чартерных рейсов. Заказчики чартера. Виды чартерных рейсов. Договор чартера. Составляющие стоимости чартерных авиаперевозок. Ограничения по чартерам. Преимущества недостатки чартерных авиаперевозок в туризме. Расчеты цены перевозочного тарифа на чартере. Туристские фирмы- организаторы чартерных авиаперевозок. Договор о блок-чартерной программе. Бронирование авиабилетов на чартерные рейсы. Чартеры с использованием малой авиации. Бизнес-авиация – современное положение на российском рынке и перспективы развития.

Тема 2.7 Обеспечение безопасности на авиамаршрутах

Регистрация багажа. Правила проведения досмотра. Предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушных судах. Инструктаж туристов. Правила безопасности на борту самолета. Руководитель туристской группы на авиамаршрутах его функции. Документы необходимые руководителю группы на авиамаршрутах.

Раздел 3. Менеджмент автоуслуг

Тема 3.1 Место автобусного туризма на европейском туристском рынке

Понятие «автобусный туризм». История развития автобусного туризма. Автобусный туризм в Европе: возникновение, место, конкурентоспособность. Европейская классификация видов автобусного туризма. Тенденции спроса на рынке международного автобусного туризма. Виды транспорта, используемые европейцами при поездках. Анализ рынков автобусного туризма различных стран Европы.

Тема 3.2 Международный автобусный туризм

Понятие международной перевозки. Межправительственные соглашения и конвенции регулируемые международные автоперевозки. Листы поездок международного автобусного тура: содержание, требования. Основные требования к транспортному средству и водителю на международных автобусных перевозках и турах. Европейские требования безопасности при организации автобусного туризма: скоростные ограничения, страхование автомобиля и автогражданской ответственности, срок эксплуатации туристских автобусов, техосмотр, предпочтительные марки автобусов, тахограф. Автобусный тур. Виды автобусных туров. Организация международного автобусного тура(выездного и въездного). Современное состояние международного автобусного туризма в России. Направления маршрутов, их продолжительность, стоимость. Состав пакета тура. Виды маршрутов. Отели. Потребители.

Тема 3.3 Внутренний автобусный туризм

Современное состояние внутреннего автобусного туризма в России. Популярные автобусные маршруты. Виды автобусных туров в России. Предоставляемые услуги на автобусных маршрутах. Состав потребителей. Проблемы и перспективы развития автобусного туризма в России. Нормативно-правовое регулирование автоперевозок на территории РФ. Организация внутреннего автобусного тура.

Тема 3.4 Взаимоотношения туристской фирмы и автотранспортного предприятия

Автотранспортное предприятие (АТП) - первичная производственная единица автомобильного транспорта. Заявки на выделение автобусов – правила и сроки подачи, содержание. Путевой лист водителя автобуса. Договор туристской фирмы и АТП. Содержание договора, обязанности и ответственность сторон. Паспорт туристского маршрута. Документационное обеспечение перевозок туристов. Оснащение туристского автобуса. Оплата за пользование автобусами.

Тема 3.5 Деятельность гида и водителя на туристско-экскурсионном маршруте

Обслуживание туристов на автобусных туристско-экскурсионных маршрутах. Работа гида на автобусном маршруте, его обязанности и ответственность. Требования к гиду. Документы гида-экскурсовода на маршруте тура. Совместная работа гида и водителя автобуса. «Типовые правила транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов». «Правила пользования автобусами на туристско-экскурсионных маршрутах». Права и обязанности туриста на автобусном маршруте.

Тема 3.6 Автомобильный туризм

Виды автомобильного туризма. Караванинг. Путешествие с использованием личного автомобиля туриста. Пакет автомобильного тура. Разработка маршрута и графика движения. Маршрутная документация. Документы туриста. Оборудование автомобиля для путешествия. Снаряжение автотуриста.

Аренда автомобиля. Традиционные правила аренды автомобилей в России и зарубежных странах. Требования к водителям. Документы, необходимые для взятия автомобиля на прокат. Содержание договора и стоимость аренды автомобиля. Факторы, влияющие на стоимость аренды автомобиля. Услуги, входящие в стоимость проката автомобиля по договору. Ответственность водителя и его действия при ДТП и других дорожных происшествиях. Известные международные и российские компании по прокату автомашин. Схема аренды автомашины через туристское агентство.

Тема 3.7 Обеспечение безопасности на автомобильных маршрутах

Автомобиль - транспорт повышенной опасности. Запреты и ограничения для водителя на автобусных турах. Правила работы АТП и турфирмы при организации туров и обслуживании туристов на автобусных маршрутах. Перечень особо опасных гидрометеорологических явлений. Инструкция по предупреждению дорожно-транспортных происшествий. Основные положения постановления правительства РФ «О повышении безопасности международных и междугородних перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом». Страхование автомобиля и автогражданской ответственности.

Раздел 4. Менеджмент железнодорожных путешествий

Тема 4.1 Роль железнодорожного транспорта на туристском рынке

Историческая справка по строительству первых железных дорог в мире. Туризм начался с путешествий по железным дорогам. Сегодня в мире построено 22 млн. км железнодорожных линий. Участие железнодорожных компаний в зарождении и развитии туризма. Современное использование железных дорог для целей железнодорожного туризма. Основные направления развития железнодорожного обслуживания и туризма. Высокоскоростные магистрали и их влияние на увеличение пассажиропотоков с туристскими целями. Описание некоторых высокоскоростных железнодорожных магистралей мира. Обслуживание по формуле «Евронайт». Специальные туристские поезда, их виды, основные традиции обслуживания. Использование железнодорожного туризма в национальных и тематических парках.

Тема 4.2 Нормативно-правовое регулирование международных железнодорожных перевозок

Международные железнодорожные сообщения, виды поездов и маршруты на железнодорожном транспорте. Европейская система железнодорожных сообщений. Железнодорожные пути. Виды пассажирских перевозок. Рейсовые пассажирские перевозки. Внерейсовые (чартерные) железнодорожные перевозки. Виды поездов в Европе. Трансконтинентальные маршруты. Специальные (фирменные) поезда. Расписание движения поездов. Межправительственные соглашения. Конвенция и Статут о свободе транзита.

Тема 4.3 Структура обеспечения перевозок

Пассажирские станции. Железнодорожный вокзал. Технические службы железной дороги. Виды и категории вагонов и мест в поездах, их классы и правила пользования. Сидячие вагоны. Спальные вагоны. Кушеточные (плацкартные) вагоны. Вагоны-рестораны. Почтовые вагоны. Грузовые вагоны.

Тема 4.4 Железные дороги России

Возникновение и развитие железных дорог в России. Нормативное регулирование железнодорожного транспорта в России. Структура и управление железными дорогами России. Деятельность РЖД. Деятельность федерального агентства железнодорожного транспорта России. Виды сообщений, виды поездов.

Тема 4.5 Путешествие на графиковых поездах

Требования к организации путешествия. Бронирование мест и предварительная продажа билетов на пассажирские поезда. Железнодорожный билет. Виды железнодорожных билетов. Бронирование и выкуп билетов. Понятие и условия действия билета. Содержание (реквизиты) железнодорожного билета. Правила продажи железнодорожных билетов. Тарифы и сборы. Проездные железнодорожные билеты в Европе. Агентское соглашение с железной дорогой.

Организация туристских групп школьников. Групповая заявка на выкуп железнодорожных билетов. Сроки подачи заявки. Возврат неиспользованных проездных билетов: сроки,

санкции. Обслуживание железнодорожных групп на маршруте. Руководитель туристской группы.

Тема 4.6 Туристские поезда

Виды туристских поездов. Всемирно известные туристские поезда. Туристские поезда в России. Услуги предоставляемые на туристских поездах. Формирование, назначение и оплата турпоезда в России. Договор аренды. Организация обслуживания на турпоезде. Туристско-экскурсионный поезд: его формирование и организация обслуживания на поезде. Штат работников на туристско-экскурсионном поезде. Документы директора туристского поезда. Услуги, предоставляемые туристам во время путешествия на туристско-экскурсионных поездах. Прицепные вагоны.

Тема 4.7 Обеспечение безопасности туристов на железнодорожных маршрутах

Риски на железнодорожном транспорте. Инструктаж о правилах поведения на железнодорожном транспорте. Основные требования по технике безопасности. Запреты в пути следования. Первая медицинская помощь туристам в пути на железнодорожном маршруте.

Раздел 5. Менеджмент водных круизов

Тема 5.1 Морской круизный бизнес на мировом туристском рынке

История возникновения морских круизов. Первые круизные поездки и маршруты. Первая круизная компания в мире. Переломный момент в круизном бизнесе в конце 50 - начале 60-х годов XX в. Изменение формулы обслуживания. Современное положение круизов на туристском рынке. Виды круизов. Клиентура. Продолжительность круизов. Основные рынки морских круизов. Основные круизные регионы. Координация круизного бизнеса в мире. Путешествия на паромах. Яхтинг. Нормативно-правовое регулирование международных перевозок морским транспортом.

Крупнейшие круизные компании мира и их характеристика. «Carnival Crius Line» (CCL), «Royal Caribbean», «Kloster Cruise» и др Проблемы и тенденции развития круизного бизнеса, взаимовлияние мировых круизных компаний. Круизные суда и их оснащение.

Внедрение комплексных компьютерных систем на круизных судах как один из путей повышения эффективности работы по обслуживанию туристов.

Тема 5.2 Российский морской круизный туризм

История советского морского туризма. Современное состояние морского круизного туризма в России. География российских морских круизов. Российские круизные операторы. «Ассоциация российских круизных агентств» (АРКА). Нормативно-правовое регулирование внутренних перевозок морским транспортом.

Морские круизные бассейны России. Пассажирские линии и рейсы. Популярные круизные маршруты. Экскурсионные и прогулочные рейсы и их особенности. Виды судов на морских круизах. Суда южных и северных морей.

Тема 5.3 Речной круизный туризм

Рынок речных круизов Европы. Основные потребители. Рынки речного круизного туризма Европы. Продолжительность речных круизов. Продвижение. Реки Европы, активно используемые для организации круизных туров. Наиболее популярные маршруты речных круизов в Европе. Речные суда. Тарифы.

Возникновение речного туризма в России. Протяженность внутренних водных путей России и возможности речного туризма. Виды пассажирского речного флота России. Две формы организации речного флота. Виды сообщений. Теплоходные линии. Тарифы на речных круизах. Экскурсионные и прогулочные перевозки. Речные суда. Маломерные суда.

Нормативно-правовое регулирование перевозок речным транспортом на территории РФ. Российские речные пароходства. Две формы организации речного флота. Виды линий и сообщений. Основные туроператоры речных круизов в России. Основные характеристики российских судоходных компаний: «Московское речное пароходство», АО «Волга-Флот», «Санкт-Петербургский пассажирский порт» и др.

Тема 5.4 Организация круизов. Обслуживание на круиза

Аренда судов для туристских целей. Фрахт – контракт. Заключение договоров между пароходством (с речными и морскими пароходствами) и туроператором на обслуживание туристов на теплоходных турах. Обязанности сторон при организации морских туристов. Оплата морских и речных судов. Услуги на морском круизе – платные и бесплатные. Платные и бесплатные услуги на речном судне. Условия комфортабельности на судах и в каютах: основные, дополнительные. Тарифы и виды кают.

Заключение договоров с предприятиями питания, принимающими турфирмами (на береговое обслуживание), с управлением кинофикации и др. Штаты круизных работников. Руководитель круиза. Документы и инвентарь руководителя круиза. Питание туристов и турбригады во время морских и речных круизов. Организация посадки и обслуживания туристов. Регистрация. Посадка. Туристская книжка. Диспетчерский журнал. Требования к обеспечению безопасности. Правила пользования судами. Первая медицинская помощь в круизе. Правила безопасности при перевозке организованных групп детей.