

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ
Зав.кафедрой МЭ
_____ Л.А.Понкратова
« _____ » _____ 2007г.

ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ
для специальности 100103 – " Социально-культурный сервис и туризм "

Составитель:
Ст. преподаватель кафедры «Мировая экономика»
О.Н. Забарина

Благовещенск 2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

О.Н. Забарина

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Транспортное обслуживание туристов» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. –36 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» для успешного освоения дисциплины «Транспортное обслуживание туристов» и формирования навыков организации транспортного обслуживания туристов

Рецензент: Чуб М.А., к.г.н., доцент кафедры географии БГПУ.

© Амурский государственный университет, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

1. Рабочая программа дисциплины	4
2. График самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине «Транспортное обслуживание туристов»»	12
3. Методические рекомендации по проведению семинарских и практических занятий, самостоятельной работы студентов	13
4. Методические рекомендации по проведению деловых игр и разбору ситуаций	20
5. План–конспект лекций по дисциплине ««Транспортное обслуживание туристов»»	26
6. Методические указания профессорско-преподавательскому составу по организации межсессионного и экзаменационного контроля знаний студентов	34

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УНР

_____ Е.С. Астапова

«__» _____ 200__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Транспортное обслуживание туристов»

для специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»

курс 5 семестр 9

Лекции 30 (час.) Экзамен 9

Практические (семинарские) занятия 15(час.) Зачет 9

Реферативные работы _____ (час.)

Самостоятельная работа 50 (час.)

Всего часов 95

Составитель Забарина О.Н.

Факультет экономический

Кафедра «Мировая экономика»

2007 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Организация транспортного обслуживания туристов» является одной из профилирующих дисциплин при подготовке специалистов в области туризма. Туризм предполагает перемещение людей из одного места в другое как внутри страны, так и за ее пределами. Недаром транспортные услуги относят к числу основных услуг, оказываемых туристу наряду с услугами размещения и питания.

Изучение данной дисциплины предполагает знание студентами основ организации и управления транспортными перевозками.

Цель дисциплины:

- формирование у студентов комплекса знаний об организации транспортного обслуживания туристов как об одной из важнейших туристских услуг.

Основные задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами и методами страхования туристов и транспортных рисков при туристских пассажирских перевозках;
- формирование комплекса знаний об особенностях обслуживания туристов отдельными видами транспорта;
- знакомство с особенностями обслуживания отдельных категорий пассажиров.
- раскрыть роль вопросов безопасности в транспортных перевозках;
- ознакомить с документами, необходимыми для реализации международных перевозок.

По завершению обучения дисциплины студент должен знать:

- основные понятия в области организации транспортного обслуживания туристов;
- важнейшие документы, регламентирующие деятельность отдельных видов транспорта;
- специфику обслуживания туристов отдельными видами транспорта;
- основные тарифы, скидки и льготы, предоставляемые пассажирам;
- особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.
- специфические особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей;
- особенности сервиса, предоставляемого пассажирам отдельными видами транспорта;
- механизмы взаимодействия транспортных организаций и туристских предприятий;
- технологию обслуживания туристов отдельными видами транспорта
- порядок расчетов за предоставляемые услуги.

Уметь:

- решать основные задачи по организации транспортного обслуживания туристов;

- заключать договоры на выполнение перевозок туристов с транспортными предприятиями;
- осуществлять порядок расчетов за предоставляемые услуги.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для очной формы обучения

«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ»

№ п/ п	Наименование тем	Количество часов		
		лекции	семинарские занятия	Самостоятельная работа
1	Транспортное обеспечение туризма: история развития и его значение Классификация транспортных средств и их характеристика	2	2	5
2	Основы договорных отношений при реализации транспортных путешествий	2	2	10
3	Перевозка туристов воздушным транспортом	6	3	10
4	Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте	6	2	10
5	Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте	6	2	10
6	Перевозка туристов водным транспортом	6	2	5
ВСЕГО:		30	15	50

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для заочной(сокращенной) формы обучения

«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ»

№ п/п	Наименование тем	Количество часов	
		лекции	Самостоятельная работа
1	Перевозка туристов воздушным транспортом	2	20
2	Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте	2	10
3	Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте	2	10
4	Перевозка туристов водным транспортом	2	10
ВСЕГО:		8	50

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Транспортное обеспечение туризма: история развития и его значение.

История развития транспорта и туризма. Современное состояние транспортной системы обслуживания туристов. Роль транспортных услуг в составе туристского продукта. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества.

Тема 2. Классификация транспортных средств и их характеристика.

Классификация транспортных путешествий. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики. Международная классификация транспортных средств и транспортных путешествий. Наземные виды перевозок, воздушные виды перевозок, перевозки водным, речным и морским транспортом. Мотивация выбора вида перевозки. Сравнение эффективности различных видов перевозок.

Тема 3. Основы договорных отношений при реализации транспортных путешествий.

Понятие договора перевозки, его виды. Основные правила составления договора. Стороны в договоре на перевозку. Права сторон по договору перевозки. Право на качество. Право на безопасность. Право на информацию. Ответственность за нарушение качества услуг. Ответственность за просрочку исполнения договора. Основные виды нарушений договоров перевозки.

Тема 4. Перевозка туристов воздушным транспортом.

Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении. Международный и российский рынок воздушного транспорта. Характеристика ведущих авиакомпаний мира. Международная организация гражданской авиации. Международная ассоциация воздушных перевозчиков. Средства воздушных перевозок. Аэропорты и аэродромы. Прямые и стыковочные маршруты. Транзит. Чартер. Виды обслуживания при организации воздушных перевозок. Комплексные услуги перевозки. Стоимость авиабилета, тарифы, скидки, льготы. Страхование воздушных перевозок. Формы взаимодействия туристских фирм с авиакомпаниями: бронирование билетов регулярный рейсы через агентства авиакомпаний; бронирование через глобальные компьютерные системы; агентское соглашение с авиакомпанией, организация чартерных рейсов. Технология обслуживания авиапассажиров. Регистрация пассажиров. Таможенный досмотр. Санитарно-эпидемиологический контроль. Паспортно-визовый контроль. Посадка пассажиров на борт воздушного судна. Обслуживание в аэропорту назначения. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров. Правила перевозки багажа. Сервис для авиапассажиров.

Тема 5. Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.

Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом. Общие правила и технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте. Подвижной состав пассажирского железнодорожного транспорта. Краткая характеристика железных дорог России. Перевозочные документы.

Организация железнодорожной перевозки: пригородные маршруты, маршруты дальнего следования, скоростные линии, специальные поезда, туристские поезда и экскурсионные маршруты. Структура обеспечения и организации железнодорожных перевозок. Стоимость железнодорожного билета, тарифы, сборы, льготы. Страхование железнодорожных перевозок. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах.

Тема 6. Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте.

Правовые основы перевозок пассажиров автомобильным транспортом. Роль и место автомобильных перевозок в туристских путешествиях. Классификация подвижного состава, требования, предъявляемые к автобусам. Организация перевозки туристов автомобильным транспортом на внутренних маршрутах. Специфика организации перевозки туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах. Документы необходимые для реализации международных автоперевозок. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами на внутреннем сообщении. Технология разработки автобусного маршрута. Страхование перевозок. Система проката автомобилей. Прокат автомобилей в России и за рубежом.

Тема 7. Перевозка туристов водным транспортом.

Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским и внутренним водным транспортом. Специфика организации морских и речных путешествий. Виды водных путешествий: круизы, морские путешествия, речные пассажирские перевозки. Теория речного круизного дела: организация маршрута, мотивация и цели путешествия речных круизов. Речные круизы в России. Морские пассажирские перевозки. Характеристика морского транспорта. Правила перевозки пассажиров и багажа. Страхование средств водного транспорта.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.

По окончании изучения дисциплины, студенты сдают зачет. Зачет проводится в устной форме по указанным в программе вопросам.

«Зачет» ставится за полное изложение полученных знаний. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом самостоятельно или после указания на них преподавателем. При изложении студент должен уметь выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, либо сделать их при помощи наводящих вопросов преподавателя.

«Незачет» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляет их даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание учебного материала.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПО КУРСУ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ»

Основная:

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие. –2-е изд./А.Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С.Сенин.- М.: КНОРУС, 2005.- 448 с.

6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.- 320 с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998
8. Александрова А. Международный туризм. – М.: Финансы и статистика, 1999
9. Черных А.С. Технология обслуживания туристов. – М.: Советский спорт, 2003
10. Косолапов А.Б. Инфраструктура туризма. – Влад-к, 2002

Дополнительная

1. Косолапов А.Б., Руденко Безопасность в туризме. – Влад-к, 2002
2. Косолапов А.Б. Документальное оформление зарубежного тура. – Владив-к, 2000
- 3 ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы
4. ж-л Турбизнес
5. <http://www.albarossa.org.ru>

**2. ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

«ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ»

№ п/ п	Наименование тем	Количество часов		
		Самостоятельная работа	Форма контроля	Сроки
1	Транспортное обеспечение туризма: история развития и его значение Классификация транспортных средств и их характеристика	5	Индивид. собеседование	3-5 уч. неделя
2	Основы договорных отношений при реализации транспортных путешествий	10	Индивид. собеседование	5-6 уч. неделя
3	Перевозка туристов воздушным транспортом	10	Решение ситуационных задач	7-9 уч. неделя
4	Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте	10	Решение ситуационных задач	10-11 уч. неделя
5	Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте	10	Решение ситуационных задач	12-13 уч. неделя
6	Перевозка туристов водным транспортом	5	Решение ситуационных задач	14-15 уч. неделя

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.

СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Для подготовки к семинарским занятиям рекомендуется составить конспект по основным вопросам семинара. Кроме основной литературы рекомендуется использовать дополнительные источники. Ответ должен быть проиллюстрирован примерами по изучаемой теме.

Семинар 1: Транспортное обеспечение туризма: история развития и значение. Классификация транспортных средств и их характеристика (2 часа).

1. История развития транспорта:
 - автомобильного;
 - железнодорожного;
 - воздухоплавания;
 - водного;
 - использование животных в качестве транспортных средств.
2. Роль транспортных средств в туризме (подобрать соответствующие статистические данные)
3. Современное состояние транспортной системы (статистика по России и Амурской области)
4. Классификация транспортных путешествий. Международная классификация транспортных средств и транспортных путешествий.
5. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики
6. Мотивация выбора вида перевозки. Сравнение эффективности различных видов перевозок

Семинар 2 . Основы договорных отношений при реализации транспортных путешествий (2 часа)

1. Понятие договора перевозки, его виды.
2. Основные правила составления договора.

3. Стороны в договоре на перевозку. Права сторон по договору перевозки.
4. Право на качество. Право на безопасность. Право на информацию.
5. Ответственность за нарушение качества услуг.
6. Ответственность за просрочку исполнения договора.
7. Основные виды нарушений договоров перевозки.

Семинар 3-4: Обслуживание туристов воздушным транспортном(4 часа)

1. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении.
2. Авиабилет как документ, подтверждающий договор о воздушной перевозке.
3. Виды авиабилетов, информация содержащаяся в авиабилете.
4. Способы продажи авиабилетов
5. Авиационные тарифы: виды и типы тарифов, правила применения.
6. Технология обслуживания авиапассажиров
7. Обслуживание отдельных категорий пассажиров(Пассажиры категории VIP, беременные женщины, пассажиров бизнес класса, особенности перевозки детей, больных и инвалидов, перевозка слепых и глухих пассажиров и т.д.)
8. Правила перевозки багажа.
9. Особенности перевозки отдельных групп предметов и вещей (деньги, драгоценности, документы, животные, оружие и т.д.)
10. Виды чартерных перевозок.
11. Консолидаторы.
12. Сервис для авиапассажиров.
13. Характеристика отдельных аэропортов (Шереметьево, Домодедово, Пулково, Толмачево, Емельяново, Франкфурт на Майне, Шарля де Голля, Хитроу)

Семинар 5: Обслуживание туристов железнодорожным транспортом (3 часа).

1. Виды железнодорожных сообщений и подвижного состава.
2. Виды железнодорожных сообщений.
3. Классификация подвижного состава.
4. Перевозочные документы.
5. Правила перевозки пассажиров.
6. Правила перевозки багажа и ручной клади
7. Сервис для пассажиров в России и за рубежом.
8. Современное состояние ж/д транспорта.

Семинар 6. Обслуживание туристов автомобильным транспортом (2 часа)

1. Классификация подвижного состава автотранспорта.
2. Требования, предъявляемые к туристским автобусам.
3. Правила обслуживания авто пассажиров на внутренних маршрутах.
4. Обеспечение безопасности авто пассажиров на внутренних маршрутах.
5. Организация перевозок туристов на международных маршрутах (документы, особенности обслуживания)
6. Прокат автомобилей за рубежом.
7. Особенности проката автомобилей в России.

Семинар 7. Обслуживание туристов водным транспортом (2 часа)

1. Специфика организации морских и речных путешествий.
2. Виды водных путешествий: круизы, морские путешествия, речные пассажирские перевозки.
3. Речные круизы в России.
4. Морские пассажирские перевозки.
5. Характеристика морского транспорта. Правила перевозки пассажиров и багажа. Страхование средств водного транспорта.

Задания для самостоятельного выполнения:

1. На основе имеющихся статистических данных проанализируйте социальный состав круизных туристов и их мотивацию при выборе способа путешествия:

Категории туристов по групповому составу	%
Семья	55
Компания знакомых	27
Индивидуальные туристы	18
Всего	100
Категории туристов по возрастному составу	%
До 25 лет	30
25-40 лет	22
Старше 40 лет	48
Всего	100

2. Приведите примеры реализации познавательных целей в круизных путешествиях.
3. Подготовьте справочный материал о состоянии речного дела в Амурской области , определите основные тенденции развития и охарактеризуйте имеющиеся в настоящее время проблемы.

Письменное задание выполняется индивидуально каждым студентом, оформляется и сдается преподавателю в начале занятия.

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы по курсу «Транспортное обслуживание туристов», работу с периодическими изданиями, нормативно-правовыми документами, регулирующими отношения в сфере транспортных услуг, па также работу с материалами сети Интернет, с целью подготовки к семинарским занятиям и написания докладови контрольных работ.

На самостоятельное изучение студентам предлагается следующие вопросы:

1. Россия на международном рынке транспортных услуг
2. Правовое регулирование сферы транспортных услуг
3. Безопасность туристов при организации туристских путешествий

4. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах
5. Лицензирование автомобильных перевозок
6. Система проката в России и за рубежом
7. Правовое регулирование железнодорожных перевозок.
8. Страхование железнодорожных перевозок.
9. Вклад международных организаций в дело безопасности и защиты туристов
10. Страхование туристов во время перевозок
11. Перевозка туристов нестандартными видами транспорта (дережабль, велосипед, мотоциклы и др.)
12. Сравнительная характеристика речных круизов по России и странам Европы
13. Сравнительная характеристика морских круизов

Подготовленный материал по темам 1-2 должен быть оформлен в виде рефератов (7 – 10 печатных листов. Форма контроля по темам 3-13- решение ситуационных задач, вопросов и заданий.

ПРИМЕРНЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ, ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1) В связи с угрозой террористического акта был задержан авиарейс, в результате краткого расследования выясняется, что это был ложный вызов. Небольшая туристская группа вынуждена отложить поездку поскольку у них предусматривался стыковочный рейс. Пассажиры возмущены и оформляют групповую претензию, в которой требуют возмещения морального и материального ущерба. Чем они должны руководствоваться? Каков финал данной истории?

2) На имя пассажирки М. оформлен авиабилет по тарифу «АРЕХ». Во время таможенного контроля ей не разрешают выезд из России. Госпожа М. возмущена ситуацией – ее никто не предупредил о возможных проблемах.

Она оформляет претензию турфирме и требует возмещения морального и материального ущерба. Как разрешится данная ситуация? Возможен ли возврат денег за авиаперелет пассажирке?

3) Турист не прошел предварительную регистрацию в турфирме перед маршрутом. Однако он узнал от других членов группы о времени и дате отправления, номер вагона. Он приходит на вокзал:

А) за 30 минут до отправления поезда

Б) за 2 минуты до отправления поезда

Какие действия предпримет руководитель группы, при условии, что оформлен групповой билет?

4) Турист отправляется в небольшой круиз, при себе у него есть багаж, большая часть которого ему потребуется в пути. Он решает вести его с собой в каюте. Однако сосед по каюте возмущается и просит принять меры, т.к. багаж туриста занимает очень много места – в каюте создается беспорядок. Опишите возможный финал данной ситуации.

5) Перечислите основные документы правового характера, регулирующие перевозки пассажиров в международном и внутреннем сообщениях на различных видах транспорта (воздушном, железнодорожном, автомобильном, водном).

6) Раскройте понятия «международная» и «внутренняя» перевозка на примере Калининградской области РФ.

7) В чем состоит сущность договора на перевозку?

8) Перечислите виды перевозочных документов, подтверждающих заключение договора на перевозку между перевозчиком и пассажирами на различных видах транспорта.

9) Каковы правила составления актов и подачи претензий и исков пассажирами к перевозчикам при нарушении договора на перевозку?

10) Раскройте понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж», «груз».

11) Какова сущность процесса таможенного досмотра вещей пассажира при реализации международных перевозок?

- 12) Какова сущность процедуры паспортно-визового контроля при реализации перевозок пассажиров?
- 13) В чем заключается санитарный контроль пассажиров? Какие меры ужесточения санитарного контроля на транспорте вам известны?
- 14) Каковы цель и сущность проведения спец контроля безопасности полетов на воздушном транспорте?
- 15) Дайте характеристику воздушной чартерной перевозке и назовите виды чартерных перевозок по способу использования воздушного судна.
- 16) Какие существуют способы перевозки организованных групп туристов на железнодорожном транспорте?
- 17) Охарактеризуйте основные классы обслуживания туристов на транспорте.
- 18) Как, по вашему мнению, может отразиться проведение реформы в РФ в области железнодорожных перевозок на обслуживании туристов?
- 19) Какие основные вопросы приходится решать туристским фирмам при организации автобусных туров на внутренних и международных маршрутах?
- 20) Охарактеризуйте основные составляющие, входящие в понятие «круиз». Каковы отличительные особенности морских и речных круизов?
- 21) Как осуществляется перевозка детей на различных видах транспорта во внутреннем и международном сообщениях?
- 22) Изложите правила перевозки домашних животных, путешествующих с людьми, на различных видах транспорта.
- 23) Приведите примеры использования новых технологий в перевозках туристов.
- 24) Перечислите мероприятия по обеспечению безопасности туристов, осуществляемые при перевозке различными видами транспорта.
- 25) Раскройте понятие «поощрительные программы для пассажиров» и приведите примеры таких программ.

26) Какие новые прогрессивные виды подвижного состава, используемого для перевозки пассажиров, вам известны?

27) Перечислите основные составляющие, входящие в понятие «сервис пассажиров».

28) Приведите ряд примеров, демонстрирующих, как проблемы перевозчиков отражаются на деятельности туристских фирм.

29) Как отражается транспортное обслуживание пассажиров на экологических проблемах общества?

30) Приведите примеры сотрудничества перевозчиков в целях улучшения обслуживания туристов на транспорте.

Знакомство и работа по перечисленным вопросам студентами ведется в течение семестра, согласно учебному плану курса.

За самостоятельной работой студентов предусмотрен *текущий контроль* – дискуссии, выступления, рефераты, тесты. По темам 1 и 2 каждый студент отчитывается индивидуально согласно графику консультаций преподавателя. Остальные теоретические вопросы и практические задания включаются преподавателем в вопросы семинарских занятий и проводимые текущие контрольные работы. Кроме того, по окончании изучения дисциплины ряд вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, может быть включен в список вопросов к зачету, *итоговый контроль* усвоенного учебного материала – зачет.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ДЕЛОВЫХ ИГР И РАЗБОРУ СИТУАЦИЙ.

На семинарских занятиях после разбора и обсуждения в группе соответствующих теоретических вопросов студентам предлагается обсудить и предпринять решение по конкретной практической ситуации. Для того чтобы уметь принять верное решение в данной ситуации необходимо повторить данную тему по лекционному материалу, рекомендованной литературе и нормативным документам

Цель: научить адаптировать теоретические знания на практике. Для принятия обоснованного решения необходимо:

- собрать информацию;
- разобраться в обстановке;
- подумать, что нужно делать;
- выяснить, что нужно знать для разрешения ситуации

Ход обсуждения ситуаций направляется преподавателем.

Примеры практических заданий по теме «Организация воздушных перевозок»

1. Определите значение выражения «свободы воздухоплавания», используя нормативно-правовые акты в сфере воздушных перевозок.

2. Ассоциация воздушных перевозчиков Франции ввела ограничение на осуществление воздушных перелетов самолетами, уровень шума которых не соответствует международным стандартам. Российская сторона отменила прямые рейсы в города Франции, но настаивает на сохранении транзитных (посадочных) и беспосадочных рейсов, пролегающих через территорию этой страны. Оцените правомочность действий сторон.

3. В какой мере соответствует национальное законодательство в сфере воздушных полетов международным правовым актам. Аргументируйте свой ответ.

4. Некоторые из услуг бизнес - класса, предоставляемые на борту авиалайнера, с недавних пор стали обыкновением эконом - класса. Аргументируйте свой ответ конкретными примерами.

5. При регистрации пассажира в аэропорту были обнаружены исправления в авиабилете у одного из пассажиров. Пассажир сослался на капризность своей супруги, чем и объяснил появление не известных для него исправлений. Действия служащих аэропорта в сложившейся ситуации в соответствии с нормативно-правовыми актами в области воздушных перевозок.

6. Пассажирами маршрутов Хабаровск - Пекин - Хабаровск и Хабаровск - Иркутск - Хабаровск были потеряны билеты. Какие шаги и в соответствии с какими нормативно-правовыми актами должны быть предприняты авиакомпанией и пассажиром.

7. Один из пассажиров маршрута Хабаровск - Москва - Хабаровск намеревается взять с собой детскую дорожную колыбельку в салон авиалайнера при этом:

- 1) вес колыбельки превышает установленную норму бесплатно провозимого багажа;
- 2) габариты колыбельки превышают установленных предельно допустимые габариты провозимых вещей в салоне самолета.

Что бы Вы посоветовали пассажиру в первой и во второй ситуации (а так же и в первой и во второй), если бы являлись руководителем группы.

8. В аэропорту г. Женевы пассажир в службе выдачи багажа не обнаружил своего чемодана, сданного перевозчику в г. Москве. Что следует предпринять пассажиру в сложившейся ситуации?

9. Какой необходимой информацией должен обладать желающий приобрести авиабилеты на себя, на себя и на ребенка 9-12 лет, на ребенка до 2 лет, на близких родственников, на знакомых?

10. Имеет ли право авиакомпания осуществлять перевозку детей в возрасте до 18 лет без сопровождения взрослых. Аргументируйте свой ответ.

11. Пассажир авиакомпании «Аэрофлот» желает осуществить перевозку собаки породы бультерьер, вес которой 8,5 кг в салоне самолета. Имеет ли он такое право? Относится ли транспортировка домашних животных к перевозке, оплачиваемой как сверхнормативный багаж?

12. Существуют ли предметы багажа, разрешенные к бесплатному провозу, вес которых превышает установленную норму?

13. Пассажир-вегетарианец желает воспользоваться услугами компании «Аэрофлот» по осуществлению перелета, продолжительность которого

превышает 2 часа. Будут ли учтены национальные особенности пассажира авиакомпанией-перевозчиком?

14. Имеет ли право перевозчик осуществлять перевозку беременных женщин со сроком беременности 12 недель и более?

15. Супруги Ивановы приобрели авиабилеты Хабаровск - Москва с супружеской скидкой 50 %. За 24 часа до вылета госпожа Иванова отказывается от совершения полета и требует возмещения денежной суммы за неиспользуемое право авиаперелета. Будет ли исполнено требование госпожи Ивановой и сможет ли совершить свой рейс господин Иванов? Аргументируйте свой ответ.

16. Имеет ли право пассажир прерывать полет в одном из промежуточных пунктов посадки?

17. Охарактеризуйте состояние и тенденции развития рынка авиаперевозок в Европе, Америке, Азии, России и в целом в мире.

18. Раскройте аббревиатуры международных организаций: ICAO, IATA, IATAN, ICAA, WEAA, AACSS. Какую роль и какое место они занимают в системе авиаперевозок?

Примеры практических заданий по теме «Организация железнодорожных перевозок»

1. Содержание правового регулирования перевозок туристов железнодорожным транспортом. Какими основными нормативными документами регулируется деятельность железнодорожного транспорта?

2. Назовите виды тарифов, действующих на ж/д транспорте. Основные льготы и скидки, снижающие стоимость поездки.

3. Охарактеризуйте состояние и тенденции развития рынка железнодорожных перевозок в России и за рубежом.

4. От чего зависит качество обслуживания на железнодорожном транспорте?

5. Раскройте аббревиатуры европейской классификации поездов: TD, JC, JCL, TEE, EC. Дать характеристику каждому классу.

6. Пассажиром была утеряна багажная квитанция. Какие действия могут быть предприняты пассажиром в соответствии с нормативно-правовыми актами?

7. Пассажир маршрута Хабаровск - Москва намеревается взять с собой ребенка 3 лет. Какие права имеет пассажир при перевозке ребенка?

8. Пассажир маршрута Хабаровск - Владивосток желает сдать билет на поезд в связи с болезнью. Какие права имеет пассажир при возврате неиспользованного проездного документа? Какие документы ему необходимо предоставить?

9. В связи с задержкой прибытия поезда на станцию пассажир опоздал на другой поезд. Какие меры могут быть предприняты пассажиром в соответствии с нормативно-правовыми актами?

10. Багаж пассажира N в пути следования подлежал перегрузке и не прибыл в указанный срок. Какие действия могут быть предприняты пассажиром N? Какие действия могут быть предприняты в случае утраты багажа?

11. Охарактеризуйте уровень сервиса в отечественных поездах в настоящее время. Аргументируйте свой ответ.

12. Какие документы оформляют при аренде турпоезда?

Примеры практических заданий по теме «Организация автомобильных перевозок»

1. Сделайте анализ конкретных ситуаций на автобусных маршрутах. Используйте примерные правила туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах.

Пример выполнения задания

Во время обзорной экскурсии по г.Хабаровску автобус не пропустили к Комсомольской площади, так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии. Как поведет себя экскурсовод?

Ответ. Экскурсовод обязан хорошо знать не только экскурсионный маршрут, но и город с его достопримечательностями. Это позволит ему

изменить маршрут. Туристам надо объяснить ситуацию, извиниться и предложить полюбоваться красотами Амура с набережной. Или предложить сделать равноценную остановку, например на площади им.Ленина. Экскурсоводу в данном случае необходимо помнить, что согласно должностной инструкции экскурсовода, он имеет право на замену маршрута экскурсии, если перекрыто движение в какой-либо части города.

2. Во время тематической экскурсии «Литературный Благовещенск жизнь и деятельность дальневосточных писателей» водитель автобуса отказывается заезжать в переулок, где **стоит** дом, в котором родился и жил один из поэтов. Действия экскурсовода в данной ситуации.

3. Автобус, заказанный в АТП для проведения экскурсии, приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод?

4. Во время поездки по маршруту Хабаровск - СикачиАлян -Хабаровск несколько экскурсантов распивали алкогольные напитки и, находясь в состоянии опьянения, мешали проведению экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?

6. Во время обзорной экскурсии по городу водитель автобуса ехал со скоростью 70 - 80 км/ч, что крайне неблагоприятно для ведения экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?

7. В автобусе во время экскурсии одному из экскурсантов стало плохо. Как экскурсовод может помочь этому человеку?

8. После экскурсии группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен поступить экскурсовод?

9. Во время тематической экскурсии экскурсанты остались недовольны рассказом и поведением экскурсовода и написали на него жалобу. Насколько она правомочна?***/Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие/А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева.-М.: КНОРУС,205.-208 с.

5. ПЛАНЫ-КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ»

Лекция 1. Транспортное обеспечение туризма: история развития и его значение. Классификация транспортных средств

План

1. История развития транспорта и туризма.
2. Роль транспортных услуг в составе туристского продукта.
3. Классификация транспортных путешествий
4. Международная классификация транспортных средств и транспортных путешествий.. 5. Мотивация выбора вида перевозки.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 2. Основы договорных отношений при реализации транспортных путешествий.

План

1. Понятие договора перевозки, его виды.
2. Основные правила составления договора.
3. Стороны в договоре на перевозку. Права сторон по договору перевозки. Право на качество. Право на безопасность. Право на информацию.
4. Ответственность за нарушение договора.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998

Лекция 3. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом.

План

1. Правовое обеспечение международных авиаперевозок
2. Правовое обеспечение внутренних перевозок авиаперевозок
3. Договор о воздушной перевозке пассажира.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

5. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

6. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998

Лекция 4. Авиабилет как документ, подтверждающий договор о перевозке.

План

1. Виды авиабилетов
2. Информация., содержащаяся в авиабилете.
3. Способы продажи авиабилетов, срок его годности
4. Авиатарифы: виды, типы, правила применения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001

2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001

3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998

4. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

5. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.

Лекция 5-6. Технология обслуживания авиапассажиров.

План

1. Регистрация пассажиров на рейс.
2. Таможенный досмотр.
3. Санитарно- эпидемиологический и паспортно –визовый контроль.

4. Посадка пассажиров на бот и обслуживание в порту назначения.
5. Правила перевозки багажа.
6. Ответственность при перевозке багажа.
7. Сервис для авиопассажира.
8. Обслуживание отдельных групп пассажиров

ЛИТЕРАТУРА

1. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, М. А. Жукова .- М.: КНОРУС, 2005.-320 с.
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998

Лекция 7. Чартерные авирейсы.

План

1. Виды чартерных рейсов.
2. Договор на чартерную привозку.
3. Консолидаторы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001

3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 8-9. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.

План

1. Правовые основы железнодорожных перевозок.
2. Виды сообщений и классификация подвижного состава.
3. Перевозочные документы.
4. Тарифы, льготы, сборы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 10. Сервис для пассажиров.

План

1. Правила перевозки пассажиров на российских ж/д.
2. Требования к персоналу, обслуживающему пассажирские вагоны.
3. Услуги, предлагаемые пассажирам ж\д транспорта.
4. Особенности обслуживания организованных групп туристов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 11. Обслуживание пассажиров на зарубежных ж\д.

План

1. Развития ж\д за рубежом
2. Проездные билеты за рубежом
3. Льготные тарифы

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 12. Обслуживание туристов автомобильным транспортом.

План

1. Правовые основы перевозки автомобильным транспортом.
2. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам.

3. Правила перевозки пассажиров на внутренних маршрутах.
4. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 13. Перевозка туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах.

План

1. Документы, необходимые для реализации м/н перевозок.
2. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах.
3. обслуживание туристов при организации автобусных туров.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998

Лекция 14. Перевозка туристов водным транспортом.

План

1. Правовые основы перевозок туристов морским транспортом.
2. Правовое регулирование перевозок пассажиров внутренним водным транспортом.
3. Достоинства , недостатки и мотивация водных путешествий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998
4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.

Лекция 15. Круизный туризм

План

1. География круизного отдыха
2. Обслуживание туристов на морских круизных судах
3. Обслуживание туристов на речных круизных судах

ЛИТЕРАТУРА

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. - СПб., 2001
2. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2001
3. Гуляев В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология. – М.: Финансы и статистика, 1998

4. Осипова О.Я Транспортное обслуживание туристов: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2004. –368 с.
5. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1998

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖСЕССИОННОГО И ЭКЗАМЕНОЦИОННОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.

В течение учебного семестра студенты выполняют 2 контрольные работы. Контрольные работы рекомендуется проводить после изучения следующих тем:

-«Перевозка туристов воздушным транспортом»;

-«Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте»

Зачет по дисциплине «Транспортное обслуживание туристов» проводится на основании Положения о курсовых, зачетах и экзаменах. Проводится в 2 этапа. На первом этапе студенты, разрешают конкретные ситуации по транспортному обслуживанию туристов. Второй этап зачета- индивидуальное собеседование по курсу.

«Транспортное обслуживание туристов»

для студентов специальности

100103« Социально-культурный сервис и туризм»

1. История развития автомобильного транспорта
2. История развития железнодорожного транспорта
3. Классификация транспортных путешествий
4. Факторы, влияющие на выбор путешествий
5. Международная классификация транспортных средств
6. Права пассажиров ж/д транспорта

7. Обязанности и ответственность перевозчика на железной дороге
8. Классификация поездов ж /д транспорта
9. Специфика ж/д обслуживания за рубежом
10. Возврат железнодорожного билета, Права пассажиров.
11. Классификация туристских автобусов.
12. Этапы разработки и утверждения автодорожного маршрута
13. Составляющие паспорта транспортного (авто) маршрута
14. Требования, предъявляемые, к автобусу для длительных путешествий
15. Провоз багажа на международных маршрутах, возмещение ущерба за утрату багажа.
16. Основные атрибуты, указанные в авиационных билетах
17. Случаи продления действия билета
18. Правила перевозки багажа самолетом
19. Ответственность перевозчика на международных линиях
20. Цена авиабилета.
21. Тарифы АРЕХ, их разновидности
22. Тарифы РЕХ, их отличительные черты.
23. Сервис для авиа пассажиров.
24. Нормы бесплатного провоза багажа (авиаперевозки)
25. Нерегистрируемый багаж
26. Перевозка животных воздушным транспортом
27. Ответственность авиа перевозчика за утрату, недостачу и повреждения багажа.
28. Взаимоотношения авиакомпаний и туристических фирм.
29. Чартерные перевозки, их разновидности.
30. Достоинства и недостатки водных путешествий
31. Морские путешествия и круизы.
32. Путешествия на паромах
33. Речные путешествия и круизы.
34. Яхт круизы

35.Подводный туризм

36.Правила перевозки пассажиров и багажа во внутренних бассейнах РФ.

37.Стоимость морского круиза (составляющие)