



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация сервисного обслуживания на транспорте
(по видам транспорта)»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Модуль 1. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте				
1.	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2.	Основные понятия о транспорте и транспортном процессе	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
3.	Подвижной состав автомобильного транспорта	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
4.	Грузы и грузопотоки	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	

5.	Технико-экономические показатели работы подвижного состава при перевозках грузов	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
6.	Организация перевозок грузов	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
7.	Основы организации пассажирских перевозок	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
8.	Подвижной состав и линейные сооружения	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
9.	Организация маршрутной системы	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
10.	Технология и организация маршрутных перевозок пассажиров в городском сообщении	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
11.	Технология и организация перевозок пассажиров в междугородном и международном сообщениях	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
12.	Технология и организация перевозок легковыми автомобилями	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
13.	Оперативное управление пассажирскими перевозками	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения
			ПК-9	
			ПК-11	

				круглого стола
14.	Учёт и контроль перевозок пассажиров	4	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
Модуль 2. Организация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте				
	Организация работы ДСП по приему, отправлению поездов и производству маневровой работы	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Работа оператора при ДСП	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Работа дежурного по стрелочному посту (сигналиста)	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Работа поездного диспетчера	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Регламент действий ДСП и ДНЦ в аварийных и нестандартных ситуациях	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Движение поездов при производстве работ на железнодорожных путях и сооружениях	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Прием и отправление поездов при нормальном действии устройств автоматики	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Действия дежурного по станции	5	ОПК-2	Тестовые задания

	и поездного диспетчера в аварийных и нестандартных ситуациях		ПК-9	Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-11	
	Порядок оформления поездной и технической документации	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Введение переговоров в соответствии с регламентом	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Ведение фрагмента графика исполненного движения	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Организация рабочего места приемосдатчика груза и багажа	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Ознакомление с нормативно справочной литературой	5	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
Модуль 3. Организация сервисного обслуживания на водном транспорте				
	Обслуживание туристов водным транспортом	6	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом	6	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
			ПК-9	
			ПК-11	
	Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом	6	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения
			ПК-9	
			ПК-11	

				круглого стола
Обслуживание туристов на морских круизных судах	6	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Обслуживание туристов на речных круизных судах	6	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Модуль 4. Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте				
Авиационный транспорт	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Структура международных авиаперевозок	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Авиационные тарифы	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Оформление воздушной перевозки	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Сервис на воздушном транспорте	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Правила перевозки багажа	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола	
		ПК-9		
		ПК-11		
Организация воздушного сообщения: регулярные, чартерные и низко бюджетные авиаперевозки	7	ОПК-2	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания	
		ПК-9		
		ПК-11		

				Вопросы для проведения круглого стола
Международная кооперация и специальные программы для пассажиров	7	ОПК-2		Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
		ПК-9		
		ПК-11		

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	основных процессов и этапов российской и мировой истории, места и роли России в истории человечества и в современном мире; основных дат, событий и персоналий истории России в контексте мировой истории	Отлично	Зачтено	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, его многовариантность; анализировать и оценивать исторические события, социально значимые проблемы и процессы, происходящие в современном обществе, и прогнозировать их развитие в будущем; уважительно относиться к историческому наследию; продемонстрировать знакомство с основными направлениями научного дискурса в области гуманитарных наук; занимать активную гражданскую позицию			
Владеет	категориальным аппаратом, основными методами анализа исторических явлений; культурой мышления, способностью к восприятию, анализу и обобщению информации; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по истории, в том числе с			

	использованием современных информационных технологий				
Знает	основных процессов и этапов российской и мировой истории, места и роли России в истории человечества и в современном мире; основных дат, событий и персоналий истории России в контексте мировой истории	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, его многовариантность; анализировать и оценивать исторические события, социально значимые проблемы и процессы, происходящие в современном обществе, и прогнозировать их развитие в будущем; уважительно относиться к историческому наследию; продемонстрировать знакомство с основными направлениями научного дискурса в области гуманитарных наук; занимать активную гражданскую позицию				
Владеет	категориальным аппаратом, основными методами анализа исторических явлений; культурой мышления, способностью к восприятию, анализу и обобщению информации; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по истории, в том числе с использованием современных информационных технологий				
Знает	основных процессов и этапов российской и мировой истории, места и роли России в истории человечества и в современном мире; основных дат, событий и персоналий истории России в контексте мировой истории	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки
Умеет	понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, его многовариантность; анализировать и оценивать				

	исторические события, социально значимые проблемы и процессы, происходящие в современном обществе, и прогнозировать их развитие в будущем; уважительно относиться к историческому наследию; продемонстрировать знакомство с основными направлениями научного дискурса в области гуманитарных наук; занимать активную гражданскую позицию			работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Владеет	категориальным аппаратом, основными методами анализа исторических явлений; культурой мышления, способностью к восприятию, анализу и обобщению информации; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по истории, в том числе с использованием современных информационных технологий			
Знает	основных процессов и этапов российской и мировой истории, места и роли России в истории человечества и в современном мире; основных дат, событий и персоналий истории России в контексте мировой истории			теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к
Умеет	понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, его многовариантность; анализировать и оценивать исторические события, социально значимые проблемы и процессы, происходящие в современном обществе, и прогнозировать их развитие в будущем; уважительно относиться к историческому наследию; продемонстрировать знакомство с основными направлениями научного дискурса в области гуманитарных наук; занимать активную гражданскую позицию	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40

Владеет	категориальным аппаратом, основными методами анализа исторических явлений; культурой мышления, способностью к восприятию, анализу и обобщению информации; навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и диалога; способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по истории, в том числе с использованием современных информационных технологий				
---------	--	--	--	--	--

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса

10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Для экономики страны транспорт имеет
 - 1) экономическое значение
 - 2) политическое значение
 - 3) социальное значение
 - 4) оборонное значение
 - 5) организационное значение
2. Является ли транспорт самостоятельной отраслью хозяйства
 - 1) да, полностью
 - 2) да, частично
 - 3) скорее да, чем нет
 - 4) нет, не является
3. В настоящее время в транспортном комплексе России занято
 - 1) около 4 млн. человек
 - 2) около 6 млн. человек
 - 3) около 8 млн. человек
 - 4) около 12 млн. человек
4. В состав транспортного комплекса входят
 - 1) транспорт
 - 2) транспортное машиностроение
 - 3) ремонтные предприятия

- 4) предприятия питания
5. Среди всех видов транспорта основную долю загрязнений (более 80 %) даёт
 - 1) железнодорожный
 - 2) автомобильный
 - 3) воздушный
 - 4) морской
 - 5) речной
6. Отличительной особенностью транспорта является то, что
 - 1) он не производит новой вещественной продукции
 - 2) процесс перемещения увеличивает стоимость товара
 - 3) схемы кругооборота капитала на транспорте и в промышленности совпадают
 - 4) продукция транспорта не содержит сырья
7. Полные транспортные издержки в сфере производства и обращения составляют
 - 1) 2%
 - 2) 5%
 - 3) 7%
 - 4) 10%
8. Коэффициент транспортной слагающей это
 - 1) сумма транспортных издержек
 - 2) отношение суммарных транспортных издержек к полной стоимости продукта
 - 3) разница между полной стоимостью продукта и суммарными издержками
 - 4) разница между суммарными издержками и полной стоимостью продукта
9. Для транспорта характерны следующие формы размещения
 - 1) линейные
 - 2) дискретные
 - 3) континуальные
 - 4) дифференцированные
10. Перемещение человека с использованием транспортного средства относится к
 - 1) активному перемещению
 - 2) пассивному перемещению
 - 3) активно-пассивному перемещению
 - 4) кинематическому перемещению
11. Транспортные путешествия по продолжительности подразделяются на
 - 1) кратковременные
 - 2) уикенды
 - 3) многодневные
 - 4) долгосрочные
12. Типы трасс туристских маршрутов:
 - 1) линейный
 - 2) кольцевой
 - 3) радиальный
 - 4) линейно-кольцевой
 - 5) комбинированный
13. Определите тип трассы туристского маршрута: «Нью-Йорк – Вашингтон – Атлантик-Сити – Филадельфия – Нью-Йорк»
 - 1) линейный
 - 2) радиальный
 - 3) кольцевой
 - 4) комбинированный
14. 90 % пассажирских перевозок в пригородном и местном сообщениях приходится на
 - 1) автомобильный транспорт
 - 2) железнодорожный транспорт

- 3) паромный транспорт
- 4) все виды вышеперечисленного транспорта
15. Ширина рельсовой колеи в Российской Федерации составляет
 - 1) 1067 мм
 - 2) 1435 мм
 - 3) 1520 мм
 - 4) 1656 мм
16. Техничко-экономические особенности железнодорожного транспорта:
 - 1) возможность массовых перевозок пассажиров с большой скоростью
 - 2) высокая маневренность и подвижность
 - 3) трудоёмкость и металлоёмкость отрасли
 - 4) регулярность перевозок, независимо от различных условий
17. К недостаткам автотранспорта можно отнести
 - 1) высокая себестоимость перевозок
 - 2) высокий уровень загрязнения окружающей среды
 - 3) меньшие капиталовложения в строительство автодорог при малых потоках грузов и пассажиров
 - 4) большие металлоёмкость и энергоёмкость
18. По административному значению автодороги пятой категории являются
 - 1) сельскими
 - 2) краевыми
 - 3) региональными
 - 4) федеральными
19. В настоящее время в России функционирует более
 - 1) 150 авиакомпаний
 - 2) 300 авиакомпаний
 - 3) 450 авиакомпаний
 - 4) 500 авиакомпаний
 - 5) 750 авиакомпаний
20. Сколько аэропортов в России имеет международный статус
 - 1) 73
 - 2) 82
 - 3) 91
 - 4) 103
 - 5) 120
21. Самой крупной авиакомпанией в России является
 - 1) «Аэрофлот»
 - 2) «Сибирь»
 - 3) «Трансаэро»
 - 4) «Россия»
 - 5) «Ютэйр»
22. Речной транспорт РФ функционирует преимущественно в
 - 1) широтном направлении
 - 2) меридиональном направлении
 - 3) субширотном направлении
 - 4) субмеридиональном направлении
23. Протяжённость единой глубоководной системы в европейской части России равна
 - 1) 4 тыс. км
 - 2) 5,2 тыс. км
 - 3) 6,5 тыс. км
 - 4) 7,1 тыс. км

24. Малый каботаж это

- 1) плавание судов в пределах одного или двух смежных морских бассейнов без захода в территориальные воды других государств
- 2) плавание судов в пределах одного или двух смежных морских бассейнов с заходом в территориальные воды других государств
- 3) плавание судов между портами разных бассейнов, разделённых береговыми территориями других государств
- 4) плавание судов в пределах одного морского бассейна

25. Структурно транспорт как система состоит из

- 1) двух подсистем
- 2) трёх подсистем
- 3) четырёх подсистем
- 4) пяти подсистем

26. Функциями управления на транспорте являются

- 1) руководство
- 2) планирование
- 3) регулирование
- 4) контроль
- 5) анализ

27. Главной организацией, управляющей транспортной системой РФ является

- 1) Федеральная транспортная служба
- 2) Российское дорожное агентство
- 3) Министерство транспорта РФ
- 4) Федеральное агентство путей сообщения

28. В зависимости от целей экономического анализа транспорт общего пользования группируют как

- 1) универсальный и специальный
- 2) внутренний и внешний
- 3) круглогодичный и сезонный
- 4) речной и морской

29. Магистральный транспорт применяется для

- 1) обозначения путей сообщения, связывающих крупные города и промышленные центры страны
- 2) обозначения путей сообщения, связывающих крупные города и сельскохозяйственные центры страны
- 3) обозначения путей сообщения, связывающих периферию и центр
- 4) обозначения путей сообщения, связывающих крупнейшие города

30. Линии местного значения это

- 1) ответвления от основных магистралей
- 2) ответвления от немагистральных путей
- 3) ответвления от второстепенных магистралей
- 4) ответвления от трансмагистральных путей

31. Выделяют иерархические уровни транспортной системы

- 1) планетарный
- 2) континентальный
- 3) страновой
- 4) региональный
- 5) субрегиональный

32. Транспорт необщего пользования выполняет

- 1) перевозки внутри сферы производства
- 2) перевозки личного характера
- 3) перевозки вне сферы производства

- 4) перевозки внутри непроеизводственной сферы
33. Транспорт общего пользования может быть представлен следующими формами собственности
- 1) частной
 - 2) муниципальной
 - 3) государственной
 - 4) монополевой
34. Транспорт общего пользования обеспечивает связь между
- 1) сферой производства и сферой потребления
 - 2) сферой производства и сельским хозяйством
 - 3) сферой потребления и сельским хозяйством
 - 4) сферой потребления и непроеизводственной сферой
35. Схема расселения агломерации г. Москвы
- 1) крестообразная
 - 2) кольцевая
 - 3) прямоугольная
 - 4) радиально-кольцевая
36. Городской пассажирский транспорт имеет
- 1) экономическое значение
 - 2) социальное значение
 - 3) политическое значение
 - 4) градобразующее значение
37. Подвижной состав крупного города складывается из
- 1) массового пассажирского
 - 2) индивидуального
 - 3) грузового
 - 4) легкового
38. Основная нагрузка на магистральную сеть приходится на
- 1) пассажирские перевозки
 - 2) грузовые перевозки
 - 3) грузопассажирские перевозки
 - 4) пассажирогрузовые перевозки
39. Подзадачами городского пассажирского транспорта являются
- 1) изучение спроса на услуги транспорта со стороны производства и населения
 - 2) организация и оптимизация предложения транспортных услуг
 - 3) контроль качества предоставляемых услуг
 - 4) контроль объёма и качества предоставляемых услуг
40. Сколько выделяют основных планировочных структур города
- 1) 5
 - 2) 8
 - 3) 10
 - 4) 12
41. Какой планировочной структуры города не существует
- 1) радиальная
 - 2) прямоугольная
 - 3) гексагональная
 - 4) тангенсальная
42. К основным показателям развития магистральных транспортных сетей относятся
- 1) плотность транспортных путей
 - 2) коэффициент непрямолинейности
 - 3) коэффициент неравномерности
 - 4) коэффициент густоты транспортной сети

43. Различия в транспортных системах городов и регионов обусловлены
- 1) плотностью населения
 - 2) характером производства
 - 3) уровнем развития производства
 - 4) географическим положением
44. На планировочную схему транспортных путей оказывают влияние
- 1) природно-климатические условия
 - 2) образ жизни населения
 - 3) особенности истории градостроительства
 - 4) вера исповедания населения
45. Цена билета авиакомпании на рейс зависит от
- 1) базового тарифа
 - 2) класса авиакомпании
 - 3) условий бронирования
 - 4) продолжительности полёта
46. Тарифы «инклюзив-тур»
- 1) распространяются только через туристские фирмы среди индивидуальных или групповых туристов
 - 2) применяются для групп учащихся школ и других учебных заведений в возрасте до 19 лет и сопровождающего их руководителя
 - 3) имеют ограниченный возрастной ценз, который составляет на разных направлениях до 24-26 лет
 - 4) распространяются только через туристские фирмы среди индивидуальных туристов
47. Смысл дисконтных программ авиакомпаний заключается в том, что
- 1) авиакомпании получают двойную прибыль
 - 2) привлекают постоянных клиентов
 - 3) перечень предоставляемых услуг снижается
 - 4) авиакомпании получают большой поток клиентов
48. Маркетинговое планирование на транспорте включает в себя
- 1) увеличение объёмов реализации транспортных услуг
 - 2) повышение качества предоставляемых услуг
 - 3) обеспечение устойчивого спроса на транспортные услуги
 - 4) страхование транспортных услуг
49. Качество пассажирских перевозок бывает
- 1) простым
 - 2) сложным
 - 3) интегральным
 - 4) дифференцированным
50. В заграничном плавании морской транспорт работает в условиях
- 1) олигопольного рынка
 - 2) монопольного рынка
 - 3) олигономного рынка
 - 4) полипольного рынка
51. Основными направлениями транспортного маркетинга являются
- 1) организация рекламы
 - 2) разработка мероприятий по повышению качества транспортных услуг
 - 3) контроль и своевременное реагирование на изменения транспортного рынка
 - 4) увеличение стоимости на транспортные услуги
52. К показателям качества пассажирских перевозок относятся
- 1) скорость перевозки
 - 2) уровень комфорта
 - 3) безопасность

- 4) вид кухни
53. Скидка на авиационный билет для детей до двух лет составляет
- 1) 50%
 - 2) 75%
 - 3) 80%
 - 4) 90%
54. Скидка на авиационный билет для агентов туристских фирм составляет
- 1) 50%
 - 2) 65%
 - 3) 75%
 - 4) 85%
55. Одним из основных документов регулирующим перевозку туристов морским транспортом является
- 1) Варшавская конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа
 - 2) Афинская конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа
 - 3) Парижская конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа
 - 4) Гаагская конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа
56. Перевозки пассажиров внутренним водным транспортом регулируются
- 1) Кодексом внутреннего водного транспорта РФ
 - 2) Уставом внутреннего водного транспорта РФ
 - 3) Правилами внутреннего водного транспорта РФ
 - 4) Положением о внутреннем водном транспорте РФ
57. Сколько уровней регулирования имеет воздушный транспорт
- 1) 2
 - 2) 3
 - 3) 4
 - 4) 5
58. Международные авиационные перевозки регулируются
- 1) Варшавской конвенцией
 - 2) Гаагским протоколом
 - 3) Варшавской конвенцией и Гаагским протоколом к ней
 - 4) Парижской конвенцией о перевозке воздухом пассажиров и багажа
59. Воздушные перевозки в РФ определяются
- 1) Воздушным кодексом РФ
 - 2) Соглашением о воздушных перевозках в РФ
 - 3) Уставом воздушного транспорта РФ
 - 4) Правилами воздушной перевозки в РФ
60. Монреальская конвенция 1999 года
- 1) изменила ряд правил перевозки багажа
 - 2) отменила лимиты по выплатам пострадавшим в авиакатастрофе
 - 3) ввела новые правила регистрации пассажиров
 - 4) ввела положение о комплексной безопасности
61. Одним из основных документов, регулирующих ж/д перевозки является
- 1) Кодекс железнодорожного транспорта РФ
 - 2) Устав железнодорожного транспорта РФ
 - 3) Соглашение о железнодорожных перевозках в РФ
 - 4) Правила перевозки пассажиров ж/д транспортом в РФ
62. Перевозка пассажиров в международном сообщении регулируется
- 1) Монреальской конвенцией
 - 2) Женевской конвенцией
 - 3) Варшавской конвенцией
 - 4) Гаагской конвенцией

63. Перевозка пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении регулируется
- 1) Уставом автомобильного транспорта РФ
 - 2) Временными правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом
 - 3) Кодексом автомобильного транспорта РФ
 - 4) Положением о перевозке пассажиров и багажа автомобильным транспортом
64. Международная ассоциация воздушных перевозчиков (ИАТА) занимается
- 1) выдачей лицензий на регулярные перевозки
 - 2) упорядочением международного коммерческого авиасообщения
 - 3) безопасностью воздушного пространства
 - 4) координация деятельности лётных служб
65. В самолётах два горячих питания подаётся при полёте свыше
- 1) 4 часов
 - 2) 6 часов
 - 3) 8 часов
 - 4) 12 часов
66. Консолидатором на транспортном рынке может быть
- 1) авиакомпания
 - 2) туроператор
 - 3) турист
 - 4) турагент
67. Основная часть туристских автомобильных перевозок приходится на
- 1) легковые автомобили
 - 2) автобусы
 - 3) такси
 - 4) другие виды автомобильного транспорта
68. Обязательным условием аренды автомобиля является возрастной показатель
- 1) не менее 18 лет и не более 65 лет
 - 2) не менее 18 лет и не более 75 лет
 - 3) не менее 21 года и не более 70 лет
 - 4) не менее 21 года и не более 65 лет
69. Хабы это
- 1) самые загруженные аэропорты мира
 - 2) самые загруженные вокзалы мира
 - 3) самые загруженные морские порты мира
 - 4) самые загруженные паромные переправы мира
70. Размер бесплатного провозимого багажа первым классом равен
- 1) 30 кг
 - 2) 40 кг
 - 3) 50 кг
 - 4) 60 кг
71. vip-обслуживание на воздушном транспорте включает в себя
- 1) ускоренное прохождение таможенного и паспортного контроля
 - 2) индивидуальная доставка к трапу самолета
 - 3) услуги персонального менеджера
 - 4) прохождение таможенного контроля без досмотра
72. Многоразовое питание в полёте обозначается буквой
- 1) S
 - 2) X
 - 3) B
 - 4) C

73. В самолёте пространство кресел первого класса больше пространства кресел эконом класса на
- 1) 20%
 - 2) 30%
 - 3) 40%
 - 4) 50%
74. Регистрация на авиарейс пассажиров первого и эконом классов ведётся
- 1) в одном зале всегда
 - 2) в разных залах всегда
 - 3) иногда в одном, иногда в разных
 - 4) в зависимости от пассажиропотока
75. Аббревиатура RSB означает
- 1) скорый поезд
 - 2) международный экспресс
 - 3) пригородный поезд
 - 4) скоростной экспресс
76. Беременные женщины могут лететь на самолёте, если срок беременности не превышает
- 1) 2 месяцев
 - 2) 4 месяцев
 - 3) 6 месяцев
 - 4) 8 месяцев
77. При желании лететь самолётом человек имеет массу тела более 100 кг, он должен
- 1) купить место в первом классе
 - 2) оплатить столько мест, сколько он занимает (в эконом классе)
 - 3) отказаться от полёта
 - 4) оплатить только одно место (в эконом классе)
78. Предметы, запрещённые к перевозке в багаже самолётом делятся на
- 1) три группы
 - 2) 4 группы
 - 3) 5 групп
 - 4) 6 групп
79. Туристский экспресс в Австралии называется
- 1) Golden Arrow
 - 2) Luxury Train
 - 3) Indian Pacific
 - 4) Australia Train
80. Прямая плацкарта это
- 1) один билет на весь путь следования в жестком вагоне пассажирского поезда
 - 2) один билет до места пересадки в жестком вагоне пассажирского поезда
 - 3) один билет на весь путь следования в мягком вагоне пассажирского поезда
 - 4) один билет до места пересадки в мягком вагоне пассажирского поезда
81. Основными формами автотуризма являются
- 1) индивидуальный туризм
 - 2) организованный туризм
 - 3) караванинг
 - 4) сафари по бездорожью
82. Возможно ли фрахтование судна без экипажа
- 1) да, возможно всегда
 - 2) да, только в экстренных случаях
 - 3) да, только по разрешению
 - 4) нет, невозможно

83. Какой период времени багаж может храниться в пункте назначения до того как его признают утерянным
- 1) 1 месяц
 - 2) 3 месяца
 - 3) 6 месяцев
 - 4) 12 месяцев
84. В пункте назначения багаж хранится бесплатно в течение
- 1) 3 часов
 - 2) 5 часов
 - 3) 12 часов
 - 4) 24 часов
85. Оформление билетов на теплоход прекращается за
- 1) 15 минут до отправления
 - 2) 30 минут до отправления
 - 3) 60 минут до отправления
 - 4) 90 минут до отправления
86. Речные круизы по продолжительности могут быть
- 1) кратковременными (1-3 дня)
 - 2) длительными (25-30 дней)
 - 3) продолжительными (более 30 дней)
 - 4) сверх продолжительными (до 90 дней)
87. Кратковременные круизы предпочитают около
- 1) 3% клиентов
 - 2) 15 % клиентов
 - 3) 30 % клиентов
 - 4) 50% клиентов
88. Продолжительность прогулочных маршрутов составляет не более
- 1) двух часов
 - 2) четырёх часов
 - 3) шести часов
 - 4) восьми часов
89. Экскурсионные линии обслуживаются судами
- 1) речного флота и имеют оборот менее 24 часов
 - 2) речного флота и имеют оборот более 24 часов
 - 3) речного флота и имеют оборот менее 48 часов
 - 4) речного флота и имеют оборот более 48 часов
90. Приём заявок на резервирование мест в поезде производится
- 1) за 7 суток до отправления
 - 2) за 15 суток до отправления
 - 3) за 30 суток до отправления
 - 4) за 45 суток до отправления
91. При возврате билетов за трое суток до отправления поезда стоимость билета возвращается в размере
- 1) 30%
 - 2) 50%
 - 3) 70%
 - 4) 90%
92. Сапплемент это
- 1) плата за место в поезде более высокой категории
 - 2) плата за негабаритный багаж
 - 3) плата за провоз животных
 - 4) плата за багаж, превышающий норму

93. Туристские автобусы классифицируются по следующим признакам
- 1) по числу мест
 - 2) по этажности
 - 3) по категории
 - 4) по производителю
94. Продолжительность внутренних автобусных туров не превышает
- 1) 3 дней
 - 2) 5 дней
 - 3) 10 дней
 - 4) 14 дней
95. Наиболее характерной чертой международного транспорта туризм в РФ является
- 1) превышение объёма выездного туризма над въездным
 - 2) превышение объёма въездного туризма над выездным
 - 3) снижением объёма выездного туризма
 - 4) снижением объёма въездного туризма
96. В зависимости от количества этажей автобусы бывают
- 1) одноэтажные
 - 2) полтораэтажные
 - 3) двухэтажные
 - 4) трёхэтажные
97. Ввоз и вывоз российских рублей разрешается в размере до
- 1) 30 тысяч рублей
 - 2) 50 тысяч рублей
 - 3) 75 тысяч рублей
 - 4) 100 тысяч рублей
98. Комплексная услуга «fly&drive» включает в себя
- 1) перелёт и аренду автомобиля
 - 2) перелёт и проезд автобусом
 - 3) перелёт и проезд поездом
 - 4) перелёт и проезд такси
99. Круизные корабли классифицируются по звёздности
- 1) от 1 до 3
 - 2) от 1 до 5
 - 3) от 1 до 6
 - 4) от 1 до 8
100. Лучший российский железнодорожный экспресс имеет название
- 1) «Голубой поезд»
 - 2) «Восточный экспресс»
 - 3) «Красная стрела»
 - 4) «Первый экспресс»

ТИПОВАЯ ТЕМАТИКА РЕЕРАТОВ

1. Туристский маршрут и тур.
2. Виды и средства перевозок в туризме и их характеристики.
3. Мотивация выбора вида перевозки.
4. Воздушные шары и дирижабли.
5. Планеры, дельтапланы, паропланы и паромоторы.
6. Условия плавания в Мировом океане.
7. Транспортные характеристики портов.
8. Современные средства морских пассажирских перевозок.
9. Конкуренция воздушных и морских перевозок.

10. Круизный туризм.
11. Безопасность и охрана жизни на море.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Контрольная работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие контрольную работу, к сдаче экзамена не допускаются. Работа должна быть аккуратно оформлена в рукописном или печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Темы контрольных работ

1. Обеспечение безопасности на автомобильных и автобусных турах.
2. Правовое обеспечение перевозок на внутреннем сообщении.
3. Правовое обеспечение на международном сообщении.
4. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний.
5. Договор воздушной перевозки пассажира.
6. Структура транспортного обеспечения: аэродромы и аэропорты.
7. Договор чартера.
8. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях.
9. Услуги воздушной перевозки.
10. Обслуживание отдельных категорий туристов. Бизнес-авиация.
11. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте.
12. Правила перевозки туристского багажа.
13. Безопасность полетов.
14. Железнодорожный транспорт и его использование на туристском бизнесе.
15. Правовые вопросы регулирования перевозок туристов на морском транспорте.
16. Структура транспортного обеспечения.
17. Групповые железнодорожные туры: правила перевозок.
18. Оформление проездных документов.
19. Работа руководителя туристской группы на ж/д маршруте.
20. Правовые вопросы регулирования перевозок туристов внутренним водным транспортом

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

1. Транспортная составляющая туристского бизнеса

Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма, характеристика мировой транспортной системы, статистика туризма, перспективы развития транспортной системы РФ и СНГ. Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия.

Краткие методические указания

С характеристикой мировой транспортной системы можно ознакомиться по рекомендованной литературе. Со статистикой туризма, а также перспективами развития транспортной системы РФ и СНГ желательно ознакомиться в отраслевых периодических изданиях и интернет-ресурсах.

Студент должен уметь объяснить, почему не существует единого критерия для выбора транспортных средств для всех путешествий, привести возможные варианты отдельных критериев и требований.

2. Авиационный транспорт

Международные организации и межправительственные соглашения. Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом. Роль авиационного транспорта в развитии международного туризма.

Краткие методические указания

При изучении данной темы необходимо ознакомиться с деятельностью IATA и ICAO, материалами Варшавской, Чикагской и Монреальской конвенций, Воздушным Кодексом РФ. Основными вопросами для изучения являются: принципы Свободы воздухоплавания, разрешительный и уведомительный характер полетов, права и обязанности пассажиров и экипажа воздушного судна, ответственность авиа перевозчика в случае потери багажа, задержки или отмены рейса, аварии на воздушном судне.

3. Структура международных авиаперевозок

Авиакомпании мира, техническое обеспечение, современный мировой воздушный флот, классы обслуживания и классы бронирования. Глобальные системы бронирования авиабилетов: Amadeus, Sabre, Gabriel, Galileo, Carmel.

Краткие методические указания

В данной теме важнейшее значение имеет знакомство с главным принципом воздушных перевозок, который определяет всю структуру международного воздушного движения. Этот принцип состоит в том, что все авиакомпании мира выполняют прямые, т.е. беспосадочные рейсы только через базовые аэропорты, называемые хабами (от лат. hub – узел).

Необходимо ознакомиться со списком наиболее популярных российских и зарубежных авиакомпаний, выполняющих рейсы из Москвы, знать их коды и главные мировые хабы.

Одними из важнейших понятий в изучаемом курсе являются следующие: прямой, дальнемагистральный и ближнемагистральные рейсы, рейс с посадкой и пересадкой, трансфер и смена авиакомпании при пересадке. Эти понятия неразрывно связаны с главным принципом международного воздушного сообщения.

4. Авиационные тарифы

Стоимость воздушной пассажирской перевозки. Тарифы и налоги аэропортов. Авиационные тарифы: опубликованные, конфиденциальные, нормальные, специальные. «Дерево тарифа»: главные составляющие авиационного тарифа. Детские и молодежные скидки, специальные тарифы для определенных категорий пассажиров: моряков, эмигрантов, авиа агентов, сотрудников авиакомпаний, блоки мест для туроператоров. Молодежные и студенческие тарифы «STAR-travel»: оформление ISIC, ITIC, GO25.

Краткие методические указания

При изучении данной темы необходимо усвоить составляющие цены авиабилета, понимать разницу между ценой и тарифом, тарифом и налогами, знать определение авиационного тарифа и главное его назначение – определять не только сумму денежных средств за перевозку, но и права пассажира в связи с заключением договора с перевозчиком, материальным подтверждением которого является авиабилет.

При изучении различных типов тарифов необходимо уяснить различие в назначении каждой группы и область применения. Изучение «дерева тарифа» позволяет студенту в дальнейшем не только иметь полное представление о правах и обязанностях пассажира на воздушном транспорте, но и оптимальным образом, в зависимости от пожеланий клиента, организовать индивидуальное путешествие или чартерную перевозку.

5. Оформление воздушной перевозки

Способы продажи авиабилетов. Национальные системы бронирования – «Сирена-2000», «Сирена-Трэвел». Авиабилеты на внутренние и международные перевозки, бланк авиабилета, особенности бланков некоторых авиакомпаний мира, информация для пассажира и авиакомпании. Бронирование и выписка авиабилета, ответственность авиаагента. Введение электронного авиабилета на территории РФ.

Краткие методические указания

В данной теме особое внимание следует обратить на схемы взаимоотношений «авиакомпания – пассажир», «авиакомпания – агент по продаже авиабилетов» и «авиаагент – пассажир». Необходимо знать принципы организации глобальных систем бронирования, для каких авиакомпаний они являются базовыми. При рассмотрении процедуры оформления

авиаперевозки необходимо различать, какая информация подлежит обязательной тщательной проверке пассажиром или менеджером по туризму, а какая не влияет на оказание транспортной услуги и является служебной. Процедуры бронирования и выписки авиабилетов отличаются большим разнообразием. Следует особое внимание уделить материалам, посвященным преимуществам оформления воздушной перевозки в офисе агента по продаже авиаперевозок.

6. Сервис на воздушном транспорте

Обслуживание пассажиров в аэропорту. Паспортно-визовый, таможенный, санитарно-эпидемиологический контроль, регистрация и посадка на борт, специальный контроль безопасности полетов.

Обслуживание пассажиров на борту авиалайнера. Специальное питание, удобства и досуг, оргтехника в полете. Транзит и остановка, вынужденные задержки, опоздания, отмена рейса.

Права и обязанности пассажиров на борту, ответственность перевозчика. Права и обязанности экипажа воздушного судна. Обслуживание отдельных категорий пассажиров: VIP, в первом и бизнес-классах, в смешанных классах обслуживания. Перевозка детей, больных и инвалидов, детей без сопровождения родителей, слепых, глухих пассажиров и др. «Нежелательные пассажиры».

Краткие методические указания

Необходимо внимательно изучить правила поведения пассажиров на борту, обязанности экипажа и борт-персонала.

7. Правила перевозки багажа

Весовая и количественная концепции багажа. Нормы провоза багажа. Багаж платный и бесплатный, негабаритный, несопровождаемый. Ответственность при перевозке багажа. Ограничения и запрещения на провоз в багаже. Перевозки под особым присмотром, грузовым способом. Перевозка животных.

Краткие методические указания

При изучении данной темы необходимо обратить особое внимание на правила провоза багажа, которые часто изменяются. Кроме того, существуют некоторые особенности и отклонения от общих правил, которые возникают, как правило, после происшествий и приводят к введению авиакомпаниями дополнительных, жестких ограничений.

Следует знать следующие определения: багаж, ручная кладь, негабаритный, незарегистрированный и несопровождаемый багаж. Необходимо уяснить, почему в авиационном транспорте существуют две концепции багажа. Для этого следует проанализировать требования каждой концепции, сравнить, что в них общего и в чем отличие. При этом особое внимание необходимо обратить на область применения весовой и количественной концепции багажа на воздушном транспорте.

8. Организация воздушного сообщения: регулярные, чартерные и низко бюджетные авиаперевозки

Регулярные и чартерные рейсы. Отличия, преимущества, проблемы и перспективы. Договорные отношения туроператора с авиакомпанией. Виды чартерных рейсов.

Консолидаторы и организаторы. Блоки мест на регулярных и чартерных рейсах. Права, обязанности и ответственность организаторов чартерного рейса. Продажа чартерных рейсов в авиаагентстве. Правила провоза багажа и сервис для пассажиров на чартерных рейсах. Низко бюджетные авиаперевозки.

Краткие методические указания

В данной теме важным является определение главного отличия чартерных рейсов от регулярных – договорной основы. Именно это отличие формирует все остальные характеристики, особенности и процедуры оформления перевозки, ценовой политики, правил провоза багажа и уровня сервиса на борту.

Низко бюджетные авиаперевозки предоставляют пассажирам ограниченный сервис и экономичные тарифы. Необходимо уяснить основную идею данного вида воздушной

перевозки, достоинства и недостатки, перспективы их развития и использования в индустрии туризма.

9. Международная кооперация и специальные программы для пассажиров

Международные союзы авиакомпаний: Sky Team, Star Alliance, One World Alliance. Позитивные аспекты международной кооперации. Программы для часто летающих пассажиров авиакомпаний мира: дисконтные программы, льготы, дополнительный сервис.

Краткие методические указания

Студент должен знать значение и главные принципы международной кооперации на воздушном транспорте, основных членов мировых альянсов авиакомпаний, программу российского национального перевозчика – «Аэрофлот-бонус».

10. Технология перевозки туристов железнодорожным транспортом.

Использование железнодорожного транспорта в индустрии туризма. Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом. Современное состояние железнодорожного транспорта в мире и в Европе. Характеристика железных дорог России. Структура транспортного обеспечения. Основные виды железнодорожных сообщений. Классификация подвижного состава. Перевозочные документы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте. Тарифы. Льготы. Сборы. Перевозка ручной клади и багажа. Сервис для пассажиров на железнодорожном транспорте. Дополнительные услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров на зарубежных железных дорогах.

Технология разработки туристско-экскурсионных маршрутов с использованием специальных туристско-экскурсионных поездов.

Краткие методические указания

При изучении данной темы необходимо обратить внимание на особенности железнодорожного транспорта, которые позволяют ему в ряде случаев быть более привлекательными по сравнению с другими видами перевозок.

Следует в этой связи уяснить определение железнодорожного туризма, его цели, а также туристско-рекреационный потенциал.

Международное железнодорожное сообщение регламентируется Единой Конвенцией о международных перевозках (в редакции 1980г.), а также рядом многосторонних и двусторонних соглашений, заключенных на правительственном уровне. Студенту необходимо ознакомиться с деятельностью международных организаций в сфере практической деятельности на железнодорожном транспорте.

Основными документами, регулирующими железнодорожные перевозки во внутреннем сообщении являются Закон РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» (от 25.08.1995г.), «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (от 10.01.2003г.) и другие.

Особое внимание необходимо уделить вопросам выполнения договорных отношений между перевозчиками и владельцами инфраструктур в обеспечении безопасности пассажиров и багажа, предоставлении качественного обслуживания на вокзалах, стоянках и в пути, выполнении действующего расписания.

Следует уяснить основные термины и определения на железнодорожном транспорте: перевозчик, инфраструктура, груз, грузоотправитель, грузополучатель, перевозочные документы, тарифы и сборы, местное сообщение, дальнее и скоростное сообщение, пассажирская станция, железнодорожный вокзал.

Необходимо ознакомиться с классификацией пассажирских поездов и вагонов. Общие пассажирские и пригородные тарифы, льготы и сборы на железнодорожном транспорте не отличаются большим разнообразием, при этом в каждой стране действуют свои нормативы.

При изучении данной темы следует обратить внимание на новые виды услуг на железнодорожном транспорте, на постепенное приближение сервиса российских железных дорог к лучшим мировым стандартам.

Следует особое внимание уделить вопросам организации групповых железнодорожных перевозок и методике разработки железнодорожного тура.

11. Обслуживание туристов автомобильным транспортом

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

Правила перевозки пассажиров на автомобильном транспорте. Организация перевозок пассажиров в автобусах, предоставляемых по договорам или отдельным заказам. Обслуживание пассажиров на внутренних маршрутах, обеспечение безопасности пассажиров. Особенности автоперевозок на регулярных международных маршрутах. Обслуживание туристов при организации автобусных туров.

Краткие методические указания

Классификацию подвижного состава необходимо знать по категории, числу мест, этажности и уровню комфорта.

При изучении данной темы особое внимание следует уделить вопросам специфики организации автомобильных туристских путешествий на международных и внутренних маршрутах.

12. Обслуживание туристов водным транспортом

Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом. Обслуживание туристов на морских круизных судах. Обслуживание туристов на речных круизных судах.

Краткие методические указания

В данной теме особое значение имеют вопросы мотивации водных путешествий туристов, их достоинства и недостатки. При организации международных перевозок морским транспортом действуют международные договоры и конвенции. Одним из основных документов является Афинская Конвенция о перевозке морем пассажиров и багажа, участником которой является Россия. Студентам необходимо изучить российский и международный рынок морских путешествий и круизов.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не

		затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Главная цель и составляющие индустрии туризма.
2. Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма, статистика туризма, перспективы развития транспортной системы РФ и СНГ.
3. Классификация путешествий по выбору транспортных средств, сравнительный анализ видов транспорта, критерии выбора типа транспорта для туристского путешествия.
4. Правовые основы регулирования перевозок воздушным транспортом.
5. Роль авиационного транспорта в развитии международного туризма.
6. Авиакомпании мира, техническое обеспечение, современный мировой воздушный флот.
7. Классы обслуживания и классы бронирования.
8. Авиационные тарифы: опубликованные, конфиденциальные, специальные.
9. Детские и молодежные скидки, специальные тарифы для определенных категорий пассажиров.

10. Авиабилеты на внутренние и международные перевозки, бланк авиабилета, особенности бланков некоторых авиакомпаний мира, информация для пассажира и авиакомпании.

11. Бронирование и выписка авиабилета, ответственность авиаагента и авиаперевозчика.

12. Обслуживание пассажиров в аэропорту и на борту авиалайнера.

13. Крупнейшие международные транспортные узлы, особенности перелета и обслуживания транзитных пассажиров.

14. Права и обязанности пассажиров на борту, ответственность перевозчика. Права и обязанности экипажа воздушного судна.

15. Паспортно-визовый, таможенный, санитарно-эпидемиологический контроль, регистрация и посадка на борт, специальный контроль безопасности полетов.

16. Обслуживание отдельных категорий пассажиров на борту воздушного судна.

17. Весовая и количественная концепции багажа. Ответственность при перевозке багажа. Ограничения и запрещения на провоз в багаже.

18. Регулярные и чартерные рейсы. Отличия, преимущества, проблемы и перспективы.

19. Международные союзы авиакомпаний. Программы для часто летающих пассажиров.

20. Правовые основы перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.

21. Современное состояние железнодорожного транспорта в мире и в Европе. Характеристика железных дорог России.

22. Основные виды железнодорожных сообщений. Классификация подвижного состава.

23. Перевозочные документы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.

24. Тарифы. Льготы. Сборы. Перевозка ручной клади и багажа.

25. Сервис для пассажиров на российском железнодорожном транспорте.

26. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом.

27. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам. Правила перевозки пассажиров на автомобильном транспорте.

28. Организация перевозок пассажиров в автобусах. Обслуживание пассажиров на внутренних маршрутах, обеспечение безопасности пассажиров.

29. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах.

30. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом. Обслуживание туристов на морских круизных судах.

31. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом. Обслуживание туристов на речных круизных судах.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012

4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011

5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2012
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013
11. Туревский И.С. Автомобильные перевозки. Москва ИД «ФОРУМ» - ИНФРА-М Учебное пособие для УСПО, Гриф Допущено Минобразованием РФ,2013.
12. Спирин И.В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками. Москва ИД «ACADEMIA» Учебник для УСПО, Гриф Допущено Минобразованием РФ,2013.
13. Рябчинский А.И., Гудков В.А., Кравченко Е.А. Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса Москва ИД «ACADEMIA» Учебник для УСПО, Гриф Допущено Минобразованием РФ,2013.

б) дополнительная литература

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].