

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»  
В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ТРАНСПОРТЕ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА)**

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта). составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

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

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

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.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Основные цели курса:

- ознакомить слушателей с организацией, обеспечением и функционированием современных видов транспортного обслуживания на предприятиях сервиса;
- раскрыть специфические особенности воздушного, наземного и водного типов транспортного обслуживания;
- изучить правовые основы перевозок различными видами транспорта, порядок составления актов и предъявления претензий при нарушении договора о перевозке;
- ознакомить слушателей с системами тарифов на различных видах транспорта, методиками расчета стоимости чартерной перевозки и др.

Главными задачами изучения дисциплины «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)» являются:

- формирование компетенций для профессиональной деятельности, обеспечивающие рациональное управление в одной из наиболее динамично развивающихся составляющих индустрии,
- транспортном обеспечении туристских маршрутов;
- подготовка студентов к работе в подразделениях предприятий сервиса, ответственных за организацию регулярных и чартерных перевозок, индивидуальных туров, выполнение корпоративных заказов и др.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 - Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания:	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования
			Умения:	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности

				предприятия сервиса
				навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
	ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знания:	профессиональных основ психодиагностики как сферы деятельности, используемой в сфере сервиса; основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры невербального общения и поведения потребителя
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Владение	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социокультурный сервис».

Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Сервис»: Сервисная деятельность, Технология продаж, Психология делового общения и др.

### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/лек./практи/СРС)	
<b>Модуль 1</b>						
Б-СС	ОФО	Б.1.В.23	4	4	144/34/17/92	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, Э
<b>Модуль 2</b>						
Б-СС	ОФО	Б.1.В.24	5	3	108/34/34/39	А1, А2, ЛЗ, СЗ,

						СРС, Э
<b>Модуль 3</b>						
Б-СС	ОФО	Б.1.В.25	6	4	144/34/17/92	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, Э
<b>Модуль 4</b>						
Б-СС	ОФО	Б.1.В.26	7	3	108/34/34/39	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, Э

## 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

**Таблица 3 – Структура дисциплины**

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
<b>Модуль 1. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте</b>				
	Тема 1 Основные понятия о транспорте и транспортном процессе	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 2. Подвижной состав автомобильного транспорта	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 3 Грузы и грузопотоки	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 4 Техничко-экономические показатели работы подвижного состава при перевозках грузов	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 5 Организация перевозок грузов	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 6 Основы организации пассажирских перевозок	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 7 Подвижной состав и линейные сооружения	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 8 Организация маршрутной системы	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 9 Технология и организация маршрутных перевозок пассажиров в городском сообщении.	Лекция	3	7
		Практика	1	
	Тема 10 Технология и организация перевозок пассажиров в междугородном и международном сообщениях	Лекция	3	8
		Практика	2	
	Тема 11 Технология и организация перевозок легковыми автомобилями	Лекция	2	7
		Практика	2	
	Тема 12. Оперативное управление пассажирскими перевозками	Лекция	1	7
		Практика	1	7
	Тема 13. Учёт и контроль перевозок	Лекция	1	7

	пассажиров.	Практика	2	7
<b>Модуль 2. Организация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте</b>				
№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
	Тема 1. Организация работы ДСП по приему, отправлению поездов и производству маневровой работы	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 2. Работа оператора при ДСП.	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 3. Работа дежурного по стрелочному посту (сигналиста)	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 4. Работа поездного диспетчера.	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 5. Регламент действий ДСП и ДНЦ в аварийных и нестандартных ситуациях.	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 6. Движение поездов при производстве работ на железнодорожных путях и сооружениях.	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 7. Прием и отправление поездов при нормальном действии устройств автоматики	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 8. Действия дежурного по станции и поездного диспетчера в аварийных и нестандартных ситуациях	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 9. Порядок оформления поездной и технической документации	Лекция	3	3
		Практика	3	
	Тема 10. Введение переговоров в соответствии с регламентом	Лекция	3	3
		Практика	3	
Тема 11. Ведение фрагмента графика исполненного движения	Лекция	2	3	
	Практика	2		
Тема 12. Организация рабочего места приемосдатчика груза и багажа	Лекция	1	3	
	Практика	1	3	
Тема 13. Ознакомление с нормативно справочной литературой	Лекция	1	3	
	Практика	1	3	
<b>Модуль 3. Организация сервисного обслуживания на водном транспорте</b>				
	Тема 1. Обслуживание туристов водным транспортом	Лекция	6	6
		Практика	6	
	Тема 2. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом.	Лекция	10	15
		Практика	10	
	Тема 3. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом.	Лекция	6	15
		Практика	6	
	Тема 4. Обслуживание туристов на морских круизных судах	Лекция	6	15
		Практика	6	
	Тема 5. Обслуживание туристов на	Лекция	6	15

	речных круизных судах	Практика		
<b>Модуль 4. Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте</b>				
№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
	Тема 1. Авиационный транспорт	Лекция	4	11
		Практика	2	
	Тема 3. Структура международных авиаперевозок	Лекция	4	6
		Практика	2	
	Тема 4. Авиационные тарифы	Лекция	5	6
		Практика	2	
	Тема 5. Оформление воздушной перевозки	Лекция	5	6
		Практика	2	
	Тема 6. Сервис на воздушном транспорте	Лекция	4	6
		Практика	2	
	Тема 7. Правила перевозки багажа	Лекция	4	6
		Практика	3	
	Тема 8. Организация воздушного сообщения: регулярные, чартерные и низко бюджетные авиаперевозки	Лекция	4	6
		Практика	2	
	Тема 9. Международная кооперация и специальные программы для пассажиров	Лекция	4	6
		Практика	2	

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Модуль 1. Организация сервисного обслуживания на автомобильном транспорте

#### Темы лекций

#### Тема 1 Основные понятия о транспорте и транспортном процессе

Значение и роль автотранспорта. Структура управления перевозками. Функции и задачи основных служб АТП. Классификация автоперевозок. Лицензирование.

#### Тема 2. Подвижной состав автомобильного транспорта

Классификация автомобильного транспорта, подвижного состава. Условия эксплуатации ПС. Основные эксплуатационные качества ПС.

#### Тема 3 Грузы и грузопотоки

Классификация грузов по отдельным признакам. Тара, её назначение и характеристика.

Объём перевозок грузов, грузооборот, грузопотоки.

#### Тема 4 Техничко-экономические показатели работы подвижного состава при перевозках грузов

Транспортный процесс перевозки грузов и его составные элементы. Грузоподъёмность ПС.

Автомобильный парк ПС. Пробег ПС. Виды пробегов. Способы повышения использования грузоподъёмности ПС. Влияние транспортно-эксплуатационных показателей на производительность.

#### Тема 5 Организация перевозок грузов

Устав автомобильного транспорта. Договор на перевозку грузов, его содержание и значение. Разовый заказ. Документация при перевозке грузов. Маршрутизация грузовых перевозок. Централизованные перевозки грузов. Организация перевозок грузов в междугородном и международном сообщении. Системы организации движения ПС. Контейнерные и пакетные перевозки грузов. Тарифы на перевозку, их виды и правила применения. Организация погрузочно-разгрузочных работ на автотранспорте. Способы выполнения ПРР. Машины и механизмы для погрузки и выгрузки. Технология перевозок основных видов грузов. Перевозка продовольственных грузов. Перевозка длинномерных грузов. Перевозка опасных грузов.

## **Тема 6 Основы организации пассажирских перевозок**

Роль и значение пассажирского транспорта в жизни общества. Развитие пассажирского транспорта. Виды пассажирского транспорта и пассажирские сообщения. Нормативная основа перевозок пассажиров. Условия эксплуатации пассажирского транспорта. Основы построения системы управления перевозками пассажиров. Организация административной системы и государственное регулирование перевозок пассажиров. Управление автотранспортной организацией. Централизация и координированное управление движением. Потребность в передвижениях и способы её удовлетворения. Методы изучения транспортной подвижности населения. Пассажиры потоки на маршрутах. Спрос на таксомоторные и заказные перевозки.

## **Тема 7 Подвижной состав и линейные сооружения**

Классификация подвижного состава. Эксплуатационные качества ПС. Техничко-эксплуатационные и результирующие показатели использования ПС.

Линейные сооружения. Оборудование и экипировка ПС и линейных сооружений, реклама.

## **Тема 8 Организация маршрутной системы**

Основы маршрутной технологии. Техничко-эксплуатационные показатели маршрутов.

Организация, изменение и закрытие маршрутов. Остановочные, контрольные и технические пункты маршрутов. Оптимизация маршрутной системы.

## **Тема 9 Технология и организация маршрутных перевозок пассажиров в городском сообщении**

Задачи организации перевозок пассажиров в городе. Нормирование скоростей движения на городских маршрутах.

Определение потребности в ПС и распределении автобусов по маршрутам.

Режимы труда водителей и другого линейного персонала.

Организация комбинированных режимов движения. Составление расписаний движения.

Резервирование ПС. Составление наряда на работу водителей и кондукторов.

## **Тема 10 Технология и организация перевозок пассажиров в междугородном и международном сообщениях**

Технология междугородных и международных маршрутных перевозок.

Организация междугородных автобусных перевозок. Технологический процесс работы автовокзала.

Особенности организации международных перевозок.

Организация перевозок багажа и почты.

Использование технических средств связи при осуществлении оперативного контроля.

Организация специальных и туристско-экскурсионных автобусных перевозок.

## **Тема 11 Технология и организация перевозок легковыми автомобилями**

Технология использования легковых автомобилей. Технология перевозок пассажиров автомобилями-такси.

График работы автомобилей-такси на линии и режимы труда водителей.

Организация проката, хранения и парковок легковых автомобилей.

## **Тема 12. Оперативное управление пассажирскими перевозками**

Основы диспетчерского управления перевозками. Характеристика нарушений движения.

Диспетчерское управление на внутригородских и пригородных маршрутах.

Диспетчерское управление междугородными и международными перевозками.

Диспетчерское управление таксомоторными перевозками.

## **Тема 13. Учёт и контроль перевозок пассажиров.**

Основы управления качеством перевозок пассажиров. Показатели и нормативы качества перевозок пассажиров.

Сертификация услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом.

Система управления качеством автотранспортного обслуживания.

Система оплаты проезда и провоза багажа. Льготы пассажирам в оплате проезда.

Тарифы на пассажирском транспорте. Билеты и квитанции.

Организация сбора доходов.

Учёт и контроль перевозок пассажиров.

Контроль за деятельностью перевозчиков.

## **Перечень тем практических/лабораторных занятий**

### **Тема 2. Подвижной состав автомобильного транспорта**

Выбор ПС для конкретных условий эксплуатации.

### **Тема 3 Грузы и грузопотоки**

Графическое изображение грузопотока: в виде эпюры; на карте местности.

**Тема 4 Техничко-экономические показатели работы подвижного состава при перевозках грузов**  
Определение коэффициента технической готовности, использования автомобилей, выпуска автомобилей.

**Тема 5 Организация перевозок грузов**

Изучение документации при перевозке грузов. Порядок заполнения и сдачи документации в обработку.

**Тема 6 Основы организации пассажирских перевозок**

Изучение доктрины автомобильных пассажирских перевозок.

Построение эпюр объема перевозок пассажиров.

**Тема 7 Подвижной состав и линейные сооружения**

Изучение оборудования и экипировки ПС и линейных сооружений, рекламы.

**Тема 8 Организация маршрутной системы**

Изучение основных видов маршрутов.

**Тема 9 Технология и организация маршрутных перевозок пассажиров в городском сообщении**

Составление графиков работы водителей и ПС при городских перевозках пассажиров.

**Тема 10 Технология и организация перевозок пассажиров в междугородном и международном сообщениях**

Составление графиков оборотов автобусов и работы водителей.

**Тема 11 Технология и организация перевозок легковыми автомобилями**

Составление графиков работы автомобилей-такси и режимов труда водителей.

**Тема 12. Оперативное управление пассажирскими перевозками**

Обработка результатов оперативного управления перевозками пассажиров.

**Тема 13. Учёт и контроль перевозок пассажиров.**

Формы, журнал регистрации и порядок ведения путевых листов.

Порядок ведения путевых листов при осуществлении перевозочной деятельности индивидуальными предпринимателями.

Обработка результатов по обращениям пассажиров.

**Модуль 2. Организация сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте**

**Темы лекций**

**Тема 1. Организация работы ДСП по приему, отправлению поездов и производству маневровой работы**

Движение поездов при оборудовании перегона автоблокировкой.

Движение поездов при оборудовании полуавтоблокировкой.

Движение поездов на участках, оборудованных диспетчерской централизацией.

**Тема 2. Работа оператора при ДСП.**

Порядок приема и сдачи дежурства.

Порядок заполнения технической докуменаци

**Тема 3. Работа дежурного по стрелочному посту (сигналиста)**

Порядок приема и сдачи дежурства. Рабочее место дежурного стрелочного поста. Порядок перевода нецентрализованных стрелок.

**Тема 4. Работа поездного диспетчера.**

Ознакомление с рабочим местом ДНЦ. Прием и сдача дежурства.

Изучение порядка ведения графика движения поездов.

Действия ДНЦ при наличии предупреждений на участке, закрытии перегона; неисправности устройств движения поездов, требующих особых условий.

**Тема 5. Регламент действий ДСП и ДНЦ в аварийных и нестандартных ситуациях.**

Работа по приему, отправлению поездов при перерыве в работе всех установленных средств сигнализации и связи.

Работа по отправлению восстановительных, пожарных поездов и вспомогательных локомотивов.

Работа по приему, отправлению поездов и производству маневров в условиях нарушения нормальной работы устройств на станциях и перегонах.

Выключение устройств СЦБ из зависимости с сохранением пользования сигналами.

**Тема 6. Движение поездов при производстве работ на железнодорожных путях и сооружениях.**

Организация движения поездов при производстве работ на железнодорожных путях и сооружениях

**Тема 7. Прием и отправление поездов при нормальном действии устройств автоматики**

Основные руководящие документы при работе дежурного по станции, оператора поста централизации, дежурного стрелочного поста, сигналиста. Прием и сдача дежурства дежурным по станции, оператором поста централизации, дежурным стрелочного поста, сигналистом. Прием и отправление поездов на станциях оборудованных централизацией стрелок и сигналов

#### **Тема 8. Действия дежурного по станции и поездного диспетчера в аварийных и нестандартных ситуациях**

Работа дежурного по станции в условиях невозможности перевода стрелки с пульта управления, при ошибочной занятости или свободности стрелочных секций

#### **Тема 9. Порядок оформления поездной и технической документации**

Порядок приема и отправления поездов на однопутных и двухпутных перегонах при прекращении действия всех средств сигнализации и связи

#### **Тема 10. Введение переговоров в соответствии с регламентом**

Регламент переговоров между ДСП и ДНЦ. Регламент переговоров между ДСП и машинистом локомотива. Регламент переговоров между ДНЦ и машинистом локомотива.

#### **Тема 11. Ведение фрагмента графика исполненного движения**

Прием и сдача дежурства поездным диспетчером. Обязанности поездного диспетчера. Порядок ведения графика исполненного движения. Знакомство с видами и формами диспетчерских распоряжений.

#### **Тема 12. Организация рабочего места приемосдатчика груза и багажа**

Организация рабочего места приемосдатчика. Типовая должностная инструкция приемосдатчика груза и багажа ОАО«РЖД. Основные положения.

#### **Тема 13. Ознакомление с нормативно справочной литературой**

Правила перевозок грузов железнодорожным транспортом. Тарифное руководство №4 и порядок пользования им. Основные определения. Прейскурант № 10-01. Тарифное руководство №1 и порядок пользования им

### **Перечень тем практических/лабораторных занятий**

1 Рассчитать тарифное расстояние между двумя транзитными пунктами. Тарифное расстояние между станцией отправления и станцией назначения, расположенных в пределах одного участка, между станцией отправления и станцией назначения, расположенных на двух смежных участках дороги

2 Рассчитать тарифное расстояние между станцией, являющейся транзитным пунктом и станцией, не являющейся транзитным пунктом. Между двумя станциями, не являющимися транзитными пунктами.

3 Составление вагонного листа. Составление ведомости платы за пользование вагонами ф.ГУ-46. Составление акта общей формы ГУ-23. Составление коммерческого акта формы ГУ-22.

### **Модуль 3. Организация сервисного обслуживания на водном транспорте**

#### **Темы лекций и практических занятий**

#### **Тема 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.

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.

### **Модуль 4. Организация сервисного обслуживания на воздушном транспорте**

#### **Темы лекций и практических занятий**

#### **Тема 1. Авиационный транспорт**

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

#### **Тема 2. 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.

### **Тема 3. 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.

### **Тема 4. Оформление воздушной перевозки**

Способы продажи авиабилетов. Национальные системы бронирования – «Си-рена-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.

### **Тема 5. 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».

### **Тема 6. 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.

### **Тема 7. 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.

### **Тема 8. 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.

## **5.3 Форма текущего контроля**

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины в лекционном курсе предусматривает использование презентационного материала при изучении теоретического, содержащего основные задачи, стоящие перед обучаемым при изучении каждой темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу).

Лекционные и семинарские занятия проводятся в аудитории, оснащенной видео- и аудиоаппаратурой.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области процесса проектирования процесса оказания услуг на примере работы конкретных предприятий сферы сервиса. Результаты практических работ демонстрируют в виде презентаций.

Самостоятельная работа включает в себя подбор и анализ специальной литературы, знакомство с аудио- и видеоматериалами, работу по подготовке глоссария основных понятий по программе дисциплины.

## 5.4 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

## 6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1 Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- выполнение задания по анализу специальной литературы по данной дисциплине при работе с базами данных;
- подготовка презентаций по темам практических занятий;
- разработка глоссария основных понятий и определений по изучаемой дисциплине.

### 6.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Инструктаж по охране труда. Техника безопасности, пожарная безопасность, электробезопасность на учебном полигоне.
2. Экскурсия на пассажирское автотранспортное предприятие. Описание краткой характеристики предприятия (виды деятельности, структура, применяемый ПС, условия его эксплуатации).
3. Заполнение всех видов первичной документации (путевой лист, товарно-транспортная накладная), применяемые при осуществлении перевозочного процесса, порядок их оформления, систему выдачи и приёма путевой документации.
4. Подготовка к выезду автомобиля на линию (проверка технического состояния автомобиля, затраты времени на медицинский осмотр, получение путевых документов и других операций).
5. Определение характеристики основных пассажиропотоков, перевозимых подвижным составом предприятия (транспортного цеха).
6. Тарифы на пассажирском транспорте.
7. Билетные системы и билеты автомобильного пассажирского транспорта.
8. Организация работы автобусов на городских маршрутах.
9. Перевозка пассажиров на пригородных и междугородных маршрутах.
10. Организация служебных перевозок.
11. Перевозка пассажиров маршрутным такси.
12. Автоматизация процессов управления перевозками.
13. Техничко-эксплуатационные показатели автобусных маршрутов.
14. Составление расписания движения автобусов.
15. Составление маршрутов движения автобусов.

### Вопросы для самоконтроля

**Тема 1. Состояние и перспективы развития транспортного обслуживания в индустрии туризма**

1. Сформулируйте главную цель индустрии туризма.
2. Отличается ли главная цель индустрии туризма от целей ее составляющих, от главной цели туристской фирмы?
3. Каким образом транспортное обслуживание способствовало развитию индустрии туризма в мире и какова его роль сегодня?
4. Каковы основные тенденции развития транспорта в мире и РФ?
5. Опишите достоинства и недостатки воздушного, наземного и водного видов транспорта.
6. Какие существуют критерии для выбора транспорта в путешествии?
7. Перечислите виды транспортных средств для различных типов транспорта.
8. Какие из видов транспорта наиболее часто употребляются в туризме и для каких целей?

### **Тема 2. Авиационный транспорт**

1. Определите место и роль воздушного транспорта в туристских перевозках.

2. Что такое внутренняя воздушная перевозка?
3. Что такое международная воздушная перевозка?
4. Дайте определение периода перевозки для транспортировки пассажира и его багажа.
5. Сформулируйте три уровня правового регулирования на воздушном транспорте.
6. Что такое пул-договор?
7. Когда и для каких целей были организованы IATA и ICAO? Кто является их членами?
8. Основные положения конвенций, регулирующих международные авиaperевозки.
9. Воздушный кодекс РФ: государственное регулирование деятельности в области авиации, авиационные предприятия, персонал, экипаж воздушного судна, ответственность перевозчика.

### **Тема 3. Структура международных авиaperевозок**

1. Сформулируйте главный принцип организации международного воздушного сообщения. Чем обусловлено его назначение?
2. Какие российские авиакомпании вы знаете? Назовите их базовые аэропорты.
3. Какие иностранные авиакомпании выполняют перелеты из Москвы в Лондон и Париж? Назовите их базовые аэропорты.
4. Почему национальный перевозчик США, авиакомпания Дельта не выполняет прямой рейс в Лос-Анджелес?
5. В чем преимущество перелета в США европейскими авиакомпаниями?
6. Что происходит с багажом пассажира при пересадке без смены авиакомпании?
7. Где может находиться пассажир во время смены борта авиалайнера?
8. Что такое остановка?
9. Охарактеризуйте каждый класс обслуживания на воздушном транспорте. Какие преимущественные права предоставлены пассажирам привилегированных классов?
10. В салоне экономического класса авиалайнера – 96 мест. Отличается ли сервис для пассажиров, купивших авиабилет по самой высокой и самой экономичной цене?

### **Тема 4. Авиационные тарифы**

1. Из чего складывается цена авиабилета?
2. Что такое авиационный тариф?
3. За что взимаются налоги аэропортов?
4. Почему на воздушном транспорте существуют несколько типов тарифов?
5. Какие тарифы применяются для расчетов между авиакомпаниями и почему?
6. Когда применяются нормальные тарифы?
7. Какие специальные тарифы Вам известны?
8. Какие тарифы представляют наибольший интерес для пассажиров?
9. Какие скидки на воздушном транспорте предоставляются детям и студентам?
10. Перечислите основные составляющие «деревя тарифов».
11. Какие документы необходимы для оформления карточек ISIC, ITIC, GO25?
12. На какой срок пассажир может остановиться в аэропорту пересадки? Каким образом остановка оформляется?
13. Каков максимальный срок действия авиабилета?
14. Можно ли продлить срок действия авиабилета, продлив срок пребывания в дестинации?
15. В каких случаях пассажиру для остановки не нужна транзитная виза?
16. Когда пассажиру для пересадки нужна въездная виза?
17. В каких случаях возможна передача прав на перевозку пассажир?
18. Каким образом в этом случае идет взаиморасчет между авиакомпаниями?

### **Тема 5. Оформление воздушной перевозки**

1. Какие способы продажи авиабилетов Вам известны? Какими преимуществами и недостатками они обладают?
2. Существует ли разница в цене на авиаперелет в офисе авиакомпании и у агента по продаже авиабилетов?
3. Что может измениться в бронировании, пока авиабилет не оплачен и не выписан?
4. Какие изменения возможны, если билет выписан?
5. Какие функции выполняет авиаагент до и после отправления пассажира?
6. Какие функции выполняет авиаагент во время нахождения пассажира в дестинации?
7. Где пассажир может получить возврат средств за неиспользованный авиабилет, если это позволяет тариф?
8. Какие варианты для изменения даты обратного вылета возможны для пассажира, находящегося за

рубежом?

9. Сможет ли пассажир воспользоваться своим правом на воздушную перевозку, если а). в билете неверно указан пол пассажира; б). неверно указана це-на или курс валют; в). на бланке отсутствует валидатор.

10. Что такое бронирование авиабилета, каковы обязанности пассажира, авиаагента и перевозчика при бронировании авиабилета?

11. Что такое электронный авиабилет, технология продажи и приобретения?

### **Тема 6. Сервис на воздушном транспорте**

1. Какие номинальные услуги предоставляются в аэропорту вылета и прилета для пассажиров всех классов обслуживания?

2. Какие дополнительные услуги предоставляются в первом и бизнес- классах?

3. Какие услуги предоставляются для пассажиров со статусом VIP?

4. Что такое смешанные классы обслуживания?

5. Возможен ли перелет ребенка на воздушном транспорте без сопровождения родителей или членов семьи?

6. Каким должен быть возраст ребенка и как оформляется перевозка в данном случае?

7. Как оформляется перевозка инвалидов, слепых или глухих пассажиров, какие дополнительные услуги предоставляются?

8. Какие пассажиры могут быть занесены в список «нежелательных», что это означает и какие влечет последствия?

9. Как узнать, есть ли на борту авиалайнера розетка для подключения ноутбука?

10. Кто является главным на борту авиалайнера?

11. Могут ли не допустить к посадке не трезвого или дурно пахнущего пассажира? На каком основании?

12. Может ли авиалайнер совершить вынужденную посадку из-за не адекватного поведения одного пассажира?

13. Что является основанием для въезда в страну с визовым режимом?

14. Как узнать таможенные правила по нормам ввоза и вывоза спиртных напитков, продовольствия и др.?

15. Какие санкции предусмотрены при нарушении таможенных правил?

16. Какие санкции предусмотрены при нарушении правил санитарно-эпидемиологического контроля?

17. Какой специальный контроль безопасности полетов предусмотрен на воздушном транспорте?

### **Тема 7. Правила перевозки багажа**

1. Какая ответственность предусмотрена для авиаперевозчика в случае утери или повреждении багажа пассажира?

2. Какие предметы запрещены к перевозке в ручной клади?

3. Какие предметы запрещены к перевозке в багаже?

4. Можно ли не регистрировать ручную кладь?

5. Какая ответственность предусмотрена для пассажира в случае провоза предметов, запрещенных к перевозке?

6. На каких рейсах применяется весовая концепция багажа?

7. Какие ограничения на багаж пассажира применяются в количественной концепции?

8. Где применяется количественная концепция багажа на воздушном транспорте?

9. Какие животные допускаются к перевозке? Какие документы необходимо получить для перевозки на воздушном транспорте животного?

10. Какие правила существуют для перевозки животного в салоне авиалайнера?

11. Какие ограничения по габаритам предусмотрены для ручной клади и багажа?

12. Как провести на борту авиалайнера негабаритные, хрупкие предметы, например, контрабас?

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

1. Кто является заказчиком регулярного рейса?

2. Кто может стать заказчиком чартерного рейса?

3. В чем состоит главное отличие чартерного рейса от регулярного?

4. Какие преимущества имеет чартерный рейс?

5. Существуют ли негативные факторы чартерной перевозки?

6. Какие существуют отличия в правилах приобретения билетов на чартерный рейс?

7. Отличаются ли правила провоза багажа на чартерных рейсах от стандартных правил на воздушном транспорте?

8. Какой сервис предусмотрен для пассажиров чартерных рейсов?

9. Какие блоки мест используют туроператоры при формировании турпакета?

10. На каких условиях авиакомпании сотрудничают с туроператорами?

11. Фрахт воздушного судна – преимущества и недостатки.

12. Какие низко бюджетные авиакомпании выполняют полеты из Москвы?

13. В чем состоит основная идея низко бюджетных авиаперевозок?

### **Тема 9. Международная кооперация и специальные программы для пассажиров**

Почему авиакомпании мира объединяются в альянсы? Какие преимущества получают его члены?

1. Какие преимущества получают авиапассажиры от образования международных альянсов авиакомпаний?

2. Каким образом пассажир может стать участником программы для часто летающих пассажиров?

3. Может ли пассажир поручить процедуру оформления мильной карты авиаагенту?

4. Может ли авиаагент оформить участие пассажира в программе без его согласия?

5. Какие преимущества имеет пассажир при участии в программе для часто летающих пассажиров?

6. Как часто необходимо путешествовать, чтобы не терять мили прошлых перелетов?

7. Может ли пассажир получить от авиакомпании бесплатный билет?

### **Тема 10. Технология перевозки туристов железнодорожным транспортом**

1. Какое место в индустрии туризма занимает железнодорожный транспорт?

2. Какие достоинства и недостатки его характеризуют?

3. Насколько безопасен и экономичен железнодорожный транспорт по сравнению с воздушным и автомобильным?

4. Для каких путешествий в индустрии туризма отдается предпочтение железнодорожному транспорту?

5. Каким образом осуществляется правовое регулирование на международном же-лезнодорожном транспорте?

6. Какими документами регулируется внутреннее железнодорожное сообщение РФ?

7. Охарактеризуйте железные дороги мира и Европы. Какие известные туристские поезда популярны в Европе, США, Японии?

8. Какие виды железных дорог существуют?

9. Как организованы внутри РФ перевозки в прямом, прямом смешанном и непрямом смешанном сообщении?

10. Охарактеризуйте главные железные дороги РФ.

11. Какие виды железнодорожных поездов осуществляют перевозки в РФ?

12. Опишите классификацию пассажирских вагонов по ширине колеи и способу передвижения.

13. Опишите классификацию пассажирских вагонов по категориям.

14. Какие категории места существуют на железнодорожном транспорте?

15. Каким образом удостоверяется право пассажира на железнодорожную перевозку?

16. Каким образом удостоверяется сдача пассажиром багажа?

17. Что такое единый перевозочный документ?

18. Как оформляются перевозочные документы для путешественников туристского поезда?

19. Какие тарифы, льготы и сборы применяются на железнодорожном транспорте?

20. Какие документы обязан иметь при себе пассажир?

21. На какой срок может сделать остановку пассажир в пути следования с продлением срока годности билета?

22. Перечислите категории пассажиров, на которые распространяются льготы.

23. Распространяются ли льготы на оплату стоимости проезда на провоз багажа и ручной клади?

24. Сколько килограмм багажа пассажир может провезти бесплатно на железнодорожном транспорте?

25. Какие скидки для детей предоставляются на железнодорожном транспорте в поездах дальнего следования, в пригородном и международном сообщении?

26. Какие дополнительные услуги предоставляются на железнодорожном транспорте?

27. Как персонал экскурсионного поезда должен поступить в случае нарушения пассажиром правил проезда?

28. Что такое паспорт маршрута?

29. Какие требования обеспечения безопасности необходимо предусмотреть при составлении тура?

### **Тема 11. Обслуживание туристов автомобильным транспортом**

1. Какой срок установлен для предъявления исков по претензиям пассажиров в соответствии с Женевской конвенцией?
2. Ратифицировала ли Россия Женевскую конвенцию?
3. Используются ли положения Женевской конвенции Россией при организации международных автомобильных перевозок?
4. Назовите главные цели Ассоциации международных автомобильных перевозчиков России.
5. Какие нормативно-правовые акты регулируют в России международные автобусные перевозки?
6. Какими достоинствами и недостатками характеризуется путешествие автомобильным транспортом?
7. На каком основании реализуется перевозка пассажиров автомобильным транспортом?
8. Что такое чартерные несопровождаемые туры и экскурсионные поездки для независимо сформированных групп туристов?

### **Тема 12. Обслуживание туристов водным транспортом**

1. Каково назначение фрахт-контракта?
2. Что такое бербоут-чартер?
3. Какие отличия существуют в европейской и американской системе организации круизов?
4. Какая классификация морских круизов и путешествий принята в России?
5. Каковы особенности российского рынка морских круизов и путешествий?
6. Какие пункты включает программа любого круиза?
7. В чем состоит привлекательность круизного отдыха для путешественников?
8. Что подразумевается под путешествием на пароме? Каковы особенности путешествия на пароме?
9. Каковы особенности организации экскурсионных и прогулочных рейсов на речных судах?

## **6.3 Методические рекомендации по организации СРС**

Самостоятельная работа студента включает в себя ряд составляющих:

1. Освоение теоретического материала, основываясь на лекционном курсе и программном обеспечении.
2. Выполнение индивидуального задания по подбору и анализу специальной литературы по данной дисциплине. Презентация одного из выбранных литературных источников.
3. Самостоятельное выполнение заданий по темам практических занятий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения данной дисциплины. Подготовка к практическим занятиям позволяет расширить кругозор, способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач, развивает мышление, приобщает студента как будущего специалиста к практической деятельности в рамках выбранной специальности. Отчеты по практическим занятиям представляются в виде презентаций.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

### **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.

## **9 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

### **10 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/>].

### **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных мультимедийным оборудованием.

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

### **12 Словарь основных терминов**

**Акционерное общество** – общество, уставной капитал которого разделен на определенное число акций.

**Балансовая прибыль** – конечный финансовый результат деятельности предприятия; рассчитывается как

сумма результатов (прибыль или убыток) от реализации работ, услуг, продукции, а также результатов (доходов или расходов) от внереализованных операций.

**Время оказания услуг** – период времени от момента приема заказа до выдачи готового изделия (выполняемые услуги, работы) заказчику.

**Вспомогательное производство** – часть производственной инфраструктуры предприятия; комплекс производств, обеспечивающий бесперебойную работу подразделений основного производства (ремонтное, энергетическое хозяйство).

**Вспомогательные процессы** – создают условия нормального протекания основного

(технологического процесса).

**Длительность производственного цикла** – период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готовой продукции на склад.

**Единичное производство** – штучный выпуск изделий разнообразной и непостоянной номенклатуры ограниченного потребления.

**Индивидуальность товара, услуги** – особенности изготовления или оказания услуги, связанные с индивидуальными запросами клиента.

**Качество бытовой услуги** – степень соответствия изготовленных или отремонтированных изделий, выполненных работ в условия, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при получении услуги.

**Материальные услуги** – связаны с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских стоимостей изделий.

**Массовое производство** – характеризуется непрерывностью и относительно длительным периодом изготовления ограниченной номенклатуры однородной продукции в больших количествах.

**Методы организации производства** – способ сочетания организации производственного процесса во времени и пространстве.

**Метод труда** – способ выполнения производственного задания, характеризующийся определенным составом и последовательностью действий, приемов, операций.

**Методы организации производства** – способ сочетания организации производственного процесса во времени и пространстве.

**Модель** – условный образ или представление предмета или системы.

**Нематериальные услуги** – направлены непосредственно на человека или окружающие его условия.

**Норма** – максимально допустимая абсолютная величина расхода сырья, материалов, а также живого труда на изготовление единицы продукции, выполнение единицы услуг, работ.

**Норматив** – характеризует степень использования орудий труда, предметов труда, затрат живого труда.

**Нормирование труда** – установление меры затрат труда на выполнение услуги или выработку услуг в единицу времени.

**Обслуживающее хозяйство** – часть производственной инфраструктуры предприятия, обеспечивающая своевременную доставку материальных ресурсов, их хранение и движение в процессе производства.

**Операция** – характеризуется постоянством места, обрабатываемого изделия (детали) и рабочего исполнителя.

**Организация труда на предприятии** – система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок трудового процесса.

**Организационная структура** – логическое соотношение уровней управления и функциональных областей, организованное таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение цели.

**Организационная структура управления** – схема взаимодействия между членами организации, действующая на разных уровнях управления.

**Основное производство** – состав цехов и участков предприятия, в которых выполняются операции по изготовлению продукции (выполнению услуг, производству работ).

**Побочное производство** – изготовление изделий из отходов основного производства.

**Подсобное производство** – изготовление продукции, потребляемой собственным основным или вспомогательным производством.

**Поточная линия** – подразделение цеха; возможно на крупных предприятиях, работающих по типу массового или серийного производства.

**Предмет труда** – материалы, из которых изготавливается новый товар по заказу клиента; материалы и запчасти, которые используются для различного рода ремонтных работ; материалы

для выполнения работ по восстановлению потребительских свойств товара.

**Предприятие** – самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли.

**Принцип** – основное исходное положение теории, правило деятельности организации в какой-либо сфере.

**Принципы планирования** – правила, которые необходимо соблюдать при осуществлении планирования деятельности предприятия.

**Проблема** – понятие, характеризующее разницу между действительным и желаемым состоянием объекта.

**Производственная программа предприятия** – необходимый объем производства услуг, работ, продукции в планируемом периоде, соответствующий по номенклатуре, ассортименту, формам обслуживания и качеству требованиям плана реализации.

**Производственная структура** – совокупность связей производственных подразделений предприятия: цехов, участков, обслуживающих хозяйств и служб, прямо или косвенно участвующих в производственном процессе.

**Производственный участок** – подразделение цеха, может иметь и предметную, и стадийную, и технологическую специализацию.

**Прибыль** – показатель, характеризующий финансовый результат деятельности предприятия.

**Производственный процесс** – совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовый продукт (восстанавливаются потребительские качества и внешний вид товара).

**Производственная мощность** – максимально возможный годовой объем производства при данных организационно-технических условиях.

**Рабочее место** – зона трудовой деятельности рабочего или группы рабочих, оснащенная необходимыми средствами труда для выполнения услуг, работ, изготовления продукции.

**Расценка** – стоимость оплаты труда за выполнение единицы продукции (услуги, работы), операции.

**Режим работы** – регламентированное время функционирования предприятия: количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смены, перерывы на обед и между сменами.

**Риск** – уровень неопределенности в предсказании результата, вероятность возникновения убытков или снижения доходов по сравнению с прогнозируемым вариантом.

**Себестоимость** – затраты предприятия на производство и реализацию продукции.

**Серийное производство** – предусматривает одновременное изготовление сериями широкой номенклатуры однородной продукции, выпуск которой повторяется в течение продолжительного времени.

**Сертификация продукции, услуги** – процедура принятия и реализации международных норм оценки контроля качества продукции, услуг; осуществляется в результате создания независимых от изготовителей специальных центров, оснащенных оборудованием и приборами для контроля продукции, услуг на соответствие международным стандартам.

**Специализация производства** – сосредоточение производства однородной продукции, выполнения однородных работ и услуг на предприятии.

**Списочный состав работников предприятия** – численность работников, числящихся по спискам предприятия (заведены трудовые книжки).

**Средство труда** – то, с помощью чего осуществляется производственный процесс, т.е. орудия производства, здания, сооружения, транспортные средства, хозяйственный инвентарь.

**Структура** – элементы какого-либо объекта или процесса и взаимосвязи между ними.

**Структура предприятия** – состав подразделений предприятия и формы взаимосвязей между ними.

**Тарифная система** – сборник нормативных документов по оплате труда, включающий тарифные ставки, тарифные сетки, тарифно-квалификационные справочники.

**Технический контроль качества продукции, услуг** – комплекс взаимосвязанных и проводимых в соответствии с установленным порядком контрольных операций.

**Технологическая операция** – операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, товара.

**Технологический процесс** – основная часть производственного процесса, в которой происходит непосредственное воздействие средств труда и рабочей силы на предмет труда, в результате чего он видоизменяется.

**Тип организации производства** – комплексная характеристика технических, организационных и экономических особенностей производства, обусловленная его специализацией, объемом и постоянством номенклатуры продукции, формой движения изделий по рабочим местам.

**Управление качеством** – действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, услуг в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества.

**Условия труда** – совокупность факторов производственной сферы, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность персонала в процессе труда.

**Фактор** – частный показатель объекта или процессов, протекающих в системе, оказывающей влияние на функцию.

**Форма обслуживания** – определенная система организации оказания услуг потребителю.

**Чистая прибыль** – прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия после уплаты налогов и других обязательных выплат.

**Эстетика обслуживания** – благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия.

**Этика обслуживания** – вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам.

**Эффективность производства** – рыночная стоимость произведенной продукции, деленной на суммарные затраты ресурсов предприятия.

**Явочный состав рабочих** – численность рабочих, явившихся на работу на данную дату; численность рабочих, необходимая для выполнения производственной программы.