



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

Транспортное обслуживание в сервисе

*Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис
Профиль Сервис транспортных средств*

Составитель:

доцент кафедры ТС и ИТ, к.т.н. Ю.Г. Асцатуров

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	7
Вопросы к зачету	8
Практические задания.....	8
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	9
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	9

Введение

Целью освоения дисциплины «Транспортное обслуживание в сервисе» является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области транспортного обслуживания населения и туристов.

Задачи дисциплины:

- знать об обслуживании населения и туристов автомобильным, воздушным, железнодорожным и водным транспортом в нашей стране и за рубежом.
- уметь использовать современные сервисные технологии в обслуживании населения и туристов автомобильным, воздушным, железнодорожным и водным транспортом;
- обладать готовностью к использованию современных сервисных технологий в обслуживании населения и туристов автомобильным, воздушным, железнодорожным и водным транспортом.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 218 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Бондаренко Е.В. Основы проектирования и эксплуатации технологического оборудования : учебник для вузов/ Е.В. Бондаренко, Р.С. Фаскиев. - М. : Академия, 2011. – 304 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Першин В.А. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосервиса: учебное пособие для вузов / В.А. Першин, А.Н. Ременцов, Ю. Г. Сапронов, С. Г. Соловьев. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 413 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество

томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:
Справочник конструктора: Учебно-практическое пособие: В 2 книгах Книга 2. Машины и механизмы / Фещенко В.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва :Инфра-Инженерия, 2017. - 400 с.

Пример описания главы из книги

Гринцевич В.И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей: учебное пособие / В.И. Гринцевич, С.В. Мальчиков Г.Г. Козлов. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2012. - 204 с. – Гл. 3. – С. 11-23.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Семь нот менеджмента / под ред. В. Красновой, А. Привалова. – Изд. 3-е, доп. – М. : Журнал Эксперт, 1998. – 424 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзлякиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб.

2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

«Транспортное обслуживание в сервисе»

1. Автомобильный транспорт. Описание, виды, классификация.
2. Железнодорожный транспорт. Описание, виды, классификация.
3. Водный транспорт. Описание, виды, классификация.
4. Воздушный транспорт. Описание, виды, классификация.

Направленность и содержание доклада обучающийся обосновывает самостоятельно.

Вопросы к зачету по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе»

1. Виды транспортных услуг в сервисе.
2. Роль транспортных процессов в сервисе.
3. Основные понятия о транспортной системе.
4. Организация управления транспортной системой.
5. Структура и функции служб организации перевозок.
6. Виды и средства перевозок и их характеристики.
7. Сферы использования различных видов транспорта.
8. Формы взаимодействия различных видов транспорта.
9. Мотивации выбора вида перевозки.
10. Туристские маршруты и их виды.
11. Перевозка пассажиров и грузов автомобильным транспортом.
12. Организация перевозок автотранспортными предприятиями.
13. Показатели качества сервисных услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом.
14. Классификация подвижного состава автомобильного транспорта.
15. Основные преимущества и недостатки автомобильного транспорта.
16. Роль и место автобусных и автомобильных перевозок в туристических путешествиях.
17. Особенности передвижения и путешествия туристов на автобусах.
18. Перечислите составляющие качественного сервиса при перевозке туристов на автобусе.
19. Опишите технологию взаимодействия водителя и экскурсовода при осуществлении экскурсий на автомобильном транспорте.
20. Организация перевозок населения страны и туристов воздушным транспортом.
21. Виды воздушных перевозок пассажиров.
22. Классификация подвижного состава воздушного транспорта.
23. Основные преимущества и недостатки воздушного транспорта.
24. Права и обязанности бортпроводника.
25. Опишите технологию взаимодействия бортпроводника с пассажирами при перевозке воздушным транспортом.
26. Перечислите составляющие качественного сервиса на воздушном судне.
27. Обслуживание населения страны и туристов на железнодорожном транспорте.
28. Роль и место железнодорожного транспорта при перевозке пассажиров.
29. Классификация подвижного состава железнодорожного транспорта.
30. Опишите технологию взаимодействия проводника вагона поезда с пассажирами.
31. Перечислите составляющие качественного сервиса на железнодорожном транспорте.
32. В чем суть корректной коммуникации и взаимодействия с пассажирами.
33. Специфика и проблемы сервиса на железнодорожном транспорте.
34. Обслуживание населения страны и туристов речным транспортом.
35. Разработайте оценочные показатели качества водного транспорта.
36. Классификация и мировой рынок речных круизов и путешествий.
37. Классификация подвижного состава речного транспорта.

38. Обслуживание населения страны и туристов морским транспортом.
39. Обязанности стюардов на водном транспорте.
40. Опишите технологию взаимодействия стюарда с пассажирами.
41. Морской круиз как комплексный туристский продукт.
42. Морские пассажирские линии и круизы.
43. Разработайте перечень обязанностей и требований стюарда круизного лайнера.
44. Технические характеристики круизного лайнера.
45. Воздействие различных видов транспорта на окружающую среду.
46. Основные виды загрязнений окружающей среды транспортом.
47. Воздействие автомобильного транспорта на окружающую среду.

Практические задания по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе»

1. Перечислите актуальные проблемы перевозок автомобильным транспортом на основе анализа литературных источников.
2. Опишите правила и условия перевозки пассажиров авиационным транспортом на основе отечественного опыта.
3. Опишите правила и условия перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.
4. Сформулируйте показатели качества сервисных услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом на основе отечественного опыта.
5. Перечислите составляющие качественного сервиса при перевозке туристов на автобусе с учетом зарубежного опыта.
6. Разработайте технологию взаимодействия водителя и экскурсовода при осуществлении экскурсий на автомобильном транспорте с учетом зарубежного опыта.
7. Разработайте технологию взаимодействия бортпроводника с пассажирами при перевозке воздушным транспортом с учетом зарубежного опыта.
8. Перечислите составляющие качественного сервиса на воздушном судне.
9. Разработайте технологию взаимодействия проводника вагона поезда с пассажирами.
10. Перечислите составляющие качественного сервиса на железнодорожном транспорте.
11. Разработайте оценочные показатели качества водного транспорта с учетом отечественного и зарубежного опыта.
12. Разработайте технологию взаимодействия стюарда с пассажирами.
13. Разработайте перечень обязанностей и требований стюарда круизного лайнера с учетом отечественного и зарубежного опыта.
14. Опишите взаимодействие менеджера и клиента при продаже экскурсионного тура.
15. Опишите взаимодействие кассира и клиента при покупке билетов на различные виды транспорта с учетом отечественного и зарубежного опыта.
16. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на железнодорожном вокзале.
17. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на аэровокзале.
18. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на автовокзале.
19. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала на речном вокзале.
20. Опишите взаимодействие пассажиров и обслуживающего персонала в порту при посадке на круизный лайнер.

Методические рекомендации к практическим занятиям студентов

Практические занятия – форма систематических учебно-практических занятий, с помощью которых обучающиеся изучают тот или иной раздел определенной научной дисциплины, входящей в состав учебного плана.

При подготовке к практическим занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями, лекциями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении вопросов связанных с транспортным обслуживанием, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

Темы практических занятий по дисциплине «Транспортное обслуживание в сервисе» представлены ниже.

1. Актуальные проблемы перевозок автомобильным транспортом
2. Правила и условия перевозки пассажиров авиационным транспортом.
3. Правила и условия перевозки пассажиров железнодорожным транспортом.

Задание:

1. Выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.
2. Подготовить до 9-10 слайдов по теме занятия.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Ссылка	Автор	Название	Издательство	Вид издания	Год издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид ресурса
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература								
1	С.В. Милославская, Ю.А. Почаев	Транспортные системы и технологии и перевозок	М.: Московская государственная академия водного транспорта	учебное пособие	2013	0	http://www.iprbookshop.ru/46872 .— ЭБС «IPRbooks»	Электронный ресурс
2	Ф.П. Касаткин, С.И. Коновалов, Э.Ф. Касаткина	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	М.: Академический Проект	учебное пособие	2015	0	http://www.iprbookshop.ru/36868.html	Электронный ресурс
Дополнительная литература								
1	Ж.А. Ермакова, О.П. Тетерятник, Н.В. Лучко	Экономика транспортного обслуживания в туризме	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	учебное пособие	2013	0	http://www.iprbookshop.ru/30141.html	Электронный ресурс

2	Шведов В.Е., Иванова Н.В., Утушкина А.Е.	Транспортная логистика. Грузовые комплексы на транспорте	— СПб.: Интермедия	учебное пособие	2019	0	http://www.iprbookshop.ru/85772.html	Электронный ресурс
3	Бочкарева Н.А.	Основы транспортно-экспедиционного обслуживания (автомобильный транспорт)	— Саратов: Ай Пи Эр Медиа,	учебное пособие	2019	0	http://www.iprbookshop.ru/81873.html	Электронный ресурс
4	Пеньшин Н.В.	Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса	— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет	учебное пособие	2014	0	http://www.iprbookshop.ru/63883.html	Электронный ресурс