ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.О.25 ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: подготовить выпускника, обладающего о транспортном обслуживании, способности использовать нормативные документы при оказании транспортных услуг в сфере сервиса.

Задачи дисциплины:

* ознакомление с основными научными подходами к изучению сервисной деятельности в транспортной инфраструктуре;
* изучение теории и практики транспортного обслуживания в сервисе, его места и роли в процессе менеджмента сервисных услуг; организационно-методических основ транспортного обслуживания в сервисе.
* формирование навыка обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в транспортном сервисе на основе клиентоориентированных технологий и в соответствии с международными и национальными стандартами.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 72 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 36 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 36/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 36 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачёт):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

\*зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 16 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 88 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Транспортные сети России |
| 2 | Инфраструктура пассажирского транспорта. |
| 3 | Обслуживание населения железнодорожным транспортом |
| 4 | Обслуживание населения автомобильным транспортом |
| 5 | Сооружения придорожного обслуживания водителей и пассажиров |
| 6 | Обслуживание населения воздушным транспортом |
| 7 | Обслуживание населения водным транспортом |
| 8 | Предприятия сервиса транспортных средств |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Транспортные сети России | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 2. | Инфраструктура пассажирского транспорта. | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 3. | Обслуживание населения железнодорожным транспортом | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 4. | Обслуживание населения автомобильным транспортом | лекционное занятие | Эвристическая беседа |  |
| 5. | Сооружения придорожного обслуживания водителей и пассажиров | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 6. | Обслуживание населения воздушным транспортом | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 7. | Обслуживание населения водным транспортом | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 8. | Предприятия сервиса транспортных средств | практическое занятие | Работа в группах |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для устного опроса**

1. Понятие транспортной сети.
2. История развития транспортной сети России.
3. Современная транспортная сеть России.
4. Элементы дороги и дорожные сооружения.
5. Скорости движения одиночных автомобилей и транспортных потоков в различных дорожных условиях.
6. Интенсивность движения и пропускная способность автомобильной дороги.
7. Понятие об уровнях удобства движения (уровнях загрузки).
8. Обследования дорог и мероприятия по повышению их транспортных качеств.
9. Какова роль и место транспортного сервиса на рынке услуг.
10. Состояние транспортной системы обслуживания населения.
11. Классификациятранспортных средств.
12. Роль и виды транспортных услуг.
13. Транспортные технологии.
14. Структура транспортной системы. Виды транспорта.
15. Управление транспортом.
16. Мотивация выбора вида перевозки.
17. 10. Влияние развития средств и систем перевозок на развитие общества.
18. История автомобиля. Этапы развития. Виды автомобилей для целей туризма и путешествий. Дороги и автомагистрали.
19. История возникновения системы проката. Новая услуга ХХI века Rent-a-Car. Прокат автомобилей в России.
20. Назначение и задачи транспортных предприятий.
21. Классификация транспортных предприятий.
22. Основные процессы производственной деятельности транспортных предприятий.
23. Производственная структура транспортного предприятия.
24. Классификация предприятий сервиса.
25. Управление функционированием и развитием транспортной инфраструктуры.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-7 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Основы логистики транспортного производства | Лебедев, Е. А. | М.; Вологда: Инфра-Инженерия | 2017 |  | <http://biblioclub.ru>  |
| 2. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | Семиглазов, В. А. | Томск: ТУСУР | 2016 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 3. | Управление качеством | Агарков, А. П. | М.: Дашков и К° | 2020 |  | <http://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).