

ФГБ ОУ ВПО

«Московский государственный университет путей сообщения»

Кафедра «Сервис и туризм»

А.И. Паньшин, С.П. Шумский

МЕНЕДЖМЕНТ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Рекомендовано редакционно-издательским советом университета в качестве методических указаний для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

Москва – 2011

УДК 656.072

П-16

Паньшин А.И, Шумский С.П. Менеджмент транспортных услуг: Методические указания к курсовой работе. - М.: МИИТ, 2011. - 23 с.

Предлагаемые методические указания раскрывают методику разработки курсовой работы, посвященной менеджменту транспортных услуг.

В указаниях даются рекомендации по подготовке курсовой работы, в которой обучающиеся должны отразить актуальность, объект, предмет, цель и задачи исследования по выбранной тематике.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

© ФГБ ОУ ВПО

«Московский государственный
университет путей сообщения»,

2011

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Выбор темы исследования	6
2. Содержание и структура курсовой работы	6
3. Методика подготовки курсовой работы	9
4. Требования к оформлению работы	10
5. Порядок защиты курсовой работы	13
6. Примерные темы курсовых работ	13
Заключение	17
Список рекомендованной литературы	17
Приложения	20

Введение

Подготовка и защита курсовой работы, является одной из форм самостоятельной творческой научной работы студентов и составной частью учебного плана по специальности - «Социально-культурный сервис и туризм».

Курсовая работа относится к видам промежуточной аттестации студента по соответствующей дисциплине в период прохождения обучения. Курсовая работа позволяет выявить уровень профессиональных компетенций студента в сфере знания теоретических основ курса, умения анализировать и систематизировать разнообразную информацию, нормативные и иные источники, в области изучения специальной научной и учебной литературы, навыков самостоятельной научной работы и практического использования полученных знаний. В курсовой работе отражается современное состояние актуальной научной проблемы, приводятся дискуссионные точки зрения ведущих специалистов по обсуждаемому вопросу, основные тенденции в развитии транспортного обеспечения в туристической сфере.

Методические рекомендации содержат конкретные указания в отношении содержания соответствующего вида работ, порядка их подготовки и защиты, проведения анализа и обработки различного рода источников, включая информационные ресурсы, требований к структуре и оформлению работ. В приложениях к настоящим рекомендациям приводятся образцы документов, необходимые для подготовки и защиты работ. Выполнение курсовой работы в

соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях, поможет студентам МИИТа, обучающимся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», успешно пройти соответствующие виды промежуточной и итоговой аттестации, а также выработать практические навыки по написанию в дальнейшем дипломной работы.

1. Выбор темы исследования

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно из числа рекомендованных кафедрой и утверждается научным руководителем.

Студент вправе выбрать тему, не указанную в рекомендованном перечне при условии обоснования ее актуальности, теоретической и практической значимости. В отдельных случаях разрешается разработка студентами тем работы на основе проведенных под руководством преподавателей кафедры коллективных исследований и (или) имеющегося научного задела (доклада на научной конференции, материалов производственной практики, участия в НИР и т.д.).

Утвержденная тема курсовой работы может быть в исключительных случаях изменена по согласованию с преподавателем.

2. Содержание и структура курсовой работы

В курсовой работе должны быть четко выделены следующие элементы:

- титульный лист (Приложение 1)
- содержание (Приложение 2);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников (Приложение 3);

- приложение (при необходимости).

Во *введении* кратко обосновывается выбор темы, ее актуальность, подлежащий исследованию объект и предмет работы, теоретическое и практическое значение работы, цели и задачи исследования, степень разработанности темы.

При определении основных характеристик курсовой работы, необходимо ответить на следующие вопросы:

актуальность – почему данную проблему необходимо в настоящее время изучать?

объект исследования – что рассматривается?

предмет исследования – как рассматривается объект, какие новые отношения, свойства, аспекты, функции раскрывает данное исследование?

цель – какой результат исследователь намерен получить, каким он его видит?

задачи – определяет основные этапы исследования для достижения цели. Данные задачи решаются в соответствующих главах.

Остальные характеристики (например, *степень разработанности*) могут быть сформулированы по желанию.

После определения основных характеристик окончательно определяется структура работы.

Основная часть курсовой работы представляет собой исследование исторического контекста и современного состояния соответствующей проблемы. При этом автор раскрывает сущность

данной проблемы во всех ее аспектах, анализирует имеющиеся нормативные акты, литературные источники, транспортные, географические, экономические и демографические характеристики объектов, излагает собственные суждения и оценки. Все изложенное строится в надлежащей последовательности (в форме параграфов, разделов, пунктов и т.д.). Как правило, работа состоит из двух глав, состоящих, как правило, из 2-х или 3-х параграфов. Первая глава посвящается историческим и общетеоретическим проблемам, а вторая и последующие - конкретным вопросам транспортного обслуживания в туризме.

В заключении автор приводит результаты исследования, формулирует свои выводы и предложения, в том числе и практические рекомендации по совершенствованию транспортных услуг.

В курсовой работе студент обязан показать:

а) знание основных понятий и структурно-функциональных особенностей менеджмента транспортных услуг;

б) умение самостоятельно, в логической последовательности излагать все вопросы темы с использованием научного стиля и лексики, убедительно аргументировать выдвигаемые им положения; по дискуссионным, спорным вопросам четко и недвусмысленно излагать свою позицию, предлагать пути решения рассматриваемых проблем; увязывать содержание темы с жизнью, актуальными социальными и экономическими проблемами;

в) навыки работы с правовыми источниками, научной литературой, информационными интернет ресурсами, статистическими данными и т.п.

3. Порядок подготовки курсовой работы

После выбора и утверждения темы студент представляет преподавателю развернутый план курсовой работы и перечень нормативных правовых и международных актов, материалов судебной практики, научной и учебной литературы, который предполагается изучить в ходе ее подготовки, а так же календарный график (план) выполнения работы. Преподаватель не позднее 01 октября или 01 марта (в зависимости от того, в каком семестре обучения необходимо защищать курсовую работу) утверждает содержание курсовой работы и график ее подготовки. При необходимости преподаватель дает консультации по содержанию работы и литературе, подлежащей изучению, а также оказывает студенту методическую помощь в подборе литературы.

Курсовая работа в окончательном варианте в печатной и электронной форме должна быть представлена студентом на кафедру не позднее 10 декабря или 10 мая (в зависимости от того, в каком семестре обучения необходимо защищать курсовую работу).

Допуск к защите курсовой работы, не представленной в установленный срок, осуществляется по усмотрению преподавателя. У студентов, не защитивших курсовые работы в установленные сроки, образуется академическая задолженность.

Как показывает практика, в курсовых работах студентов чаще всего встречаются следующие типичные ошибки:

- несоответствие названия работы ее содержанию (содержание работы может быть уже, либо наоборот, шире названия, обозначенного в заголовке);
- неполное раскрытие темы;
- отсутствие четкой структуры работы, непоследовательность изложения;
- неполное использование имеющихся нормативных и литературных источников;
- отсутствие самостоятельности, дословное воспроизведение положений, содержащихся в работах других авторов, без надлежаще оформленных ссылок;
- неправильное оформление работы (титульного листа, цитат, списка литературы и т.д.);
- ненаучный стиль изложения, неверное использование научной терминологии, грамматические ошибки.

4. Требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа оформляется на белой бумаге стандартного машинописного формата (А4) и представляется на кафедру в переплетенном (сброшюрованном) виде с пронумерованными

страницами. Нумерация страниц курсовой работы осуществляется сверху по центру. Номер страницы на титульном листе не ставится.

Курсовая работа печатается на лазерном или струйном принтере. Текст размещается на странице через 1,5 межстрочных интервала; 14 кеглем, шрифт Times New Roman Cyr, с соблюдением следующих отступов при формировании параметров страницы: слева – 2,5 см, справа 1,5 см, сверху – 2 см, снизу 2 см, отступ абзаца – 0,75 см.

Объем курсовой работы (включая титульный лист и содержание) не должен быть менее 25 и более 32 страниц. Список использованных источников и приложения в указанный объем курсовой работы не входят.

Автор работы обязан самостоятельно, творчески раскрыть содержание избранной темы. В то же время, наряду с оригинальными суждениями самого автора, в работе должны быть приведены и проанализированы высказывания из опубликованных работ других авторов в форме цитат или изложения этих высказываний, близкого к тексту. При этом цитату необходимо взять в кавычки и в сноске внизу данной страницы указать фамилию и инициалы автора, полное наименование работы, место и год ее издания, страницу, на которой находится соответствующий текст (Глазков В.Н. Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте: Учебное пособие. М.: МИИТ, 2006. с.85.). Нормы права обычно приводятся без кавычек, с указанием в скобках соответствующей статьи или пункта.

Если имеются две или более таблицы, то они нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией. Надпись «Таблица 1» и Т.Д. помещают под правым верхним углом таблицы. Название таблицы пишут под словом «Таблица». Если таблица только одна, то номер ей не присваивают и слово «Таблица» не пишут. При ссылке в тексте содержания курсовой работы на таблицу, ее пишут «...табл...».

Высказывания других авторов, излагаемые не буквально, но близко к тексту, в кавычки также не берутся. Однако после изложения каждого такого высказывания внизу страницы делается сноска по общим правилам.

Список использованных источников составляется в соответствии с библиографическими требованиями. При этом список источников должен состоять из трех последовательно расположенных разделов:

- нормативные правовые и международные акты (например, федеральные законы, международные конвенции);
- научная и учебная литература;
- интернет источники.

Расположение нормативных правовых актов в списке производится по мере убывания их юридической силы (документы одинаковой юридической силы по хронологии), учебная и научная литература располагаются в алфавитном порядке по имени автора.

Нумерация списка сквозная по всем разделам. Образец составления библиографического списка приведен в Приложении 3.

Схемы, рисунки, таблицы, образцы договоров и иных документов приводятся в конце курсовой работы в качестве приложения.

5. Порядок защиты курсовой работы

Студент, получив на кафедре проверенную курсовую работу вместе с положительным отзывом научного руководителя, знакомится с отзывом, изучает сделанные замечания и готовится к защите, после чего вновь сдает работу на кафедру.

Защита курсовой работы начинается с краткого (в течение 3-5 мин) изложения студентом содержания и основных результатов работы.

Курсовая работа оценивается по 5 бальной шкале.

Лучшие работы могут быть оставлены в фонде кафедры либо представлены на конкурс МИИТа или иные конкурсы студенческих работ, при условии их соответствующей доработки.

6. Примерные темы курсовых работ

1. Роль транспорта в экономике и решении социальных проблем в странах мира и общемировом хозяйстве.
2. Роль транспорта в возникновении и развитии туристского бизнеса и предпринимательства.
3. Современное состояние транспортной отрасли России.

4. Место воздушного транспорта в системе туристских перевозок.
5. Причины популярности авиаперевозок в туризме.
6. Основные цели и задачи участников воздушного транспорта.
7. Система и политика регулирования воздушного транспорта.
8. Международные соглашения в области авиаперевозок.
9. Основные положения Варшавской конвенции.
10. Чикагская конвенция, принципы международных перевозок.
11. Ведущие авиакомпании мира.
12. Мотивационные программы российских и зарубежных авиакомпаний.
13. Деятельность Федерального агентства воздушного транспорта.
14. Деятельность ведущих российских авиакомпаний.
15. Программы, разработанные российскими авиакомпаниями для увеличения пассажиропотока.
16. Российские системы компьютерного бронирования авиабилетов на регулярные и чартерные рейсы.
17. Роль, цели и задачи международных авиационных организаций.
18. История развития авиационного транспорта в России.
19. Российские авиакомпании, их деятельность.
20. Виды взаимоотношений туристских фирм с авиакомпаниями.
21. Крупнейшие мировые системы компьютерного бронирования и их влияние на развитие туризма.
22. Характеристика крупнейших глобальных сетей бронирования: Sabre, Galileo, Amadeus, Worldspan.
23. Интернет бронирование.

24. Преимущества Шенгенского соглашения для туристской фирмы и авиакомпании.
25. Требования и условия взаимодействия по агентскому соглашению на примере авиакомпании «Аэрофлот - Российские международные авиалинии».
26. Авиабилет, правила его действия.
27. Авиа-тарифы. Факторы, влияющие на введение определенных тарифов на полетном направлении. Специальные тарифы.
28. Организация чартерных перевозок в туризме.
29. Бизнес-авиация: современное положение на российском рынке и перспективы развития.
30. Обеспечение безопасности на авиационном маршруте.
31. Автобусный туризм.
32. Действие Конвенции о договоре международной автомобильной перевозки пассажиров и багажа.
33. Деятельность международного союза автомобильного транспорта.
34. Безопасность автомобильных перевозок в туризме.
35. Правила обслуживания туристов на туристско-экскурсионных автобусных маршрутах и турах.
36. Автомобильный туризм и процедура аренды автомобилей.
37. Взаимодействие турфирмы и автотранспортного предприятия.
38. Международные автоперевозки.
39. Организация проката автомобилей.
40. Правовое регулирование перевозок туристов водным транспортом.

41. Организация морских круизов.
42. Организация речных круизов.
43. Яхтинг
44. Инфраструктура круизов мира.
45. Современные мировые круизные компании.
46. Организация туристических туров на ж.д. транспорте.
47. Современные туристические поезда.
48. Правовые аспекты перевозки пассажиров ж.д. транспортом.
49. Международные организации по ж.д. транспорту.
50. Высокоскоростные магистрали и поезда.

Заключение

Методические указания носят рекомендательный характер. По всем вопросам студент обязан обратиться к преподавателю.

Список рекомендованной литературы

Основная литература по курсу:

1. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: ПЕРЕВОЗКИ. Издание третье, переработанное и дополненное. СПб.: Издательский дом Герда, 2007.
2. Глазков В.Н. Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте : учебное пособие для студентов специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М.: МИИТ, 2006.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Транспортное обеспечение в туризме: учебник. Москва: КНОРУС, 2008.

Дополнительная литература по курсу:

1. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме. Учебник. М.: Академия, 2007 г.
2. Биржаков М.Б., Пшенко К.А. Международное туристское право. Законодательство государств-участников СНГ в сфере туризма — СПб.: Невский Фонд, 2008.
3. Вакуленко С.П., Колин А.В. Транспортный бизнес в примерах и задачах: (организация регулярных автобусных перевозок в

междугороднем сообщении по выбранным маршрутам): учебное пособие. Москва: МИИТ, 2010.

4. Гайкалов С.И. Технологии в туризме. Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2009.
5. Гельман В.Я. Статистика туризма. Учебник. М: Академия, 2010 г.
6. Евсеева А.А. Сарафанова Е.В. Международные перевозки: практическое пособие. Ростов н/Д : Феникс, 2011.
7. Загурская С.Г. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Часть 1: Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2007.
8. Загурская С.Г. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Часть 2: Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2009.
9. Загурская С.Г. Страхование и риски в туризме. Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2009.
10. Кусков А. С., Понукалина О.В. Менеджмент транспортных услуг: туризм. Учебное пособие. Москва: «РКонсульт», 2004.
11. Новиков В.М. Транспортное право (железнодорожный транспорт): Учебник для студентов вузов ж.-д. транспорта. – М.: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2007.
12. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник. М: Академия, 2010 г. . .
13. Пазойский Ю.О., Шубко В.Г., Вакуленко С.П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте : (примеры, задачи, модели, методы и решения) : учебное пособие для студентов вузов железнодорожного транспорта. Москва: Транспортная книга, 2009.

14. Раппопорт А.В. Основы экономики в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2006.
15. Саак А.Э, Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. СПб, 2010 г.
16. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2009.
17. Журнал Мир транспорта ((зарегистрирован в Минпечати России 20 декабря 2002 года под номером ПИ № 77-14165). Учредитель - МИИТ.
18. Мир в цифрах – 2007. Карманный справочник/Пер. с англ. – М.: 2007.
19. Основные показатели транспортной деятельности в России. 2008: Стат.сб./ Росстат. – М., 2008.

ФГБ ОУ ВПО

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»**

Гуманитарный институт

Кафедра «Сервис и туризм»

Курсовая работа

по теме

«ОРГАНИЗАЦИЯ РЕЧНЫХ КРУИЗОВ В РОССИИ»

Выполнил:

студент 3 курса, гр. ГСТ-312

_____ Е.А. Иванова

/подпись, дата/

Проверил:

канд. соц. наук, доцент

_____ А.И. Панышин

/подпись, дата/

Москва 2011

Содержание

Введение	3
1. Современное состояние развития речного вида транспорта	5
1.1 История развития речных путешествий	5
1.2 Динамика развития речного туризма	6
1.3 Характеристика и совершенствование речных судов	8
2. Направления российских речных путешествий	19
2.1 Особенности и развитие речных путешествий в России	19
2.2 Организация обслуживания туристов на речных путешествиях	20
2.3 Экскурсионные и прогулочные речные перевозки	23
2.4 Памятка для туриста, отдыхающего на речных путешествиях в России	25
Заключение	28
Список библиографических источников	30
Приложение	31

Список библиографических источников

1. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ.
2. Глазков В.Н. Организация сервиса и туристического обслуживания на железнодорожном транспорте: учебное пособие для студентов специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М.: МИИТ, 2006.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Транспортное обеспечение в туризме: учебник. Москва: КНОРУС, 2008.
4. Материалы сайта Федеральной службы государственной статистики (Госкомстат Российской Федерации - Росстат)
<http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat/rosstatsite/main/>

Учебно-методическое издание

Паньшин Александр Игоревич, Шумский Сергей Петрович

Менеджмент транспортных услуг

Методические указания

Подписано в печать	Формат 60x84/16	Тираж 100 экз.
Усл.-печ.л.	Заказ №	Изд.№264-11

150048, Ярославль, Московский пр. д. 151
Типография Ярославского ж.д. техникума-филиала МИИТ