

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«29» июня 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 Технология организации обслуживания иностранных туристов

Учебный план: ФГОС3+_2021-2022_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг внутр и въезд тур в Рос №1-1- 67.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация внутреннего и въездного туризма в России
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
8	УП	18	18	107,75	0,25	4	Зачет
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	
Итого	УП	18	18	107,75	0,25	4	
	РПД	18	18	107,75	0,25	4	

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат географических наук, Доцент

Воронцова Анна
Владиславовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать у обучающихся компетенции в области технологии организации обслуживания иностранных туристов на предприятиях сферы туризма.

1.2 Задачи дисциплины:

- дать характеристику иностранных туристов, выделить их специфику;
- рассмотреть правовые основы приема иностранных туристов в РФ;
- изучить технологию организации обслуживания иностранных туристов на предприятиях гостеприимства и питания;
- рассмотреть технологию встречи и приема иностранных туристов, особенности разработки и продвижения туров для иностранцев, организацию экскурсионного и транспортного обслуживания.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Деловые коммуникации в профессиональной сфере
- Организация туристской деятельности
- Иностранный язык
- Деловой иностранный язык
- Производственная практика (технологическая практика)
- Производственная практика (организационно-управленческая практика)
- Право и стандарты в индустрии туризма и гостиничного бизнеса
- Основы организации и технологии обслуживания в сфере внутреннего и въездного туризма
- Информационно-коммуникативные технологии в туризме
- Информационные системы и сервисы туристской отрасли России
- Межкультурные коммуникации и деловой этикет

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен проводить экскурсии
Знать: - правовые основы приема иностранных туристов на территории России; - особенности обслуживания иностранных туристов.
Уметь: - разрабатывать рекомендации по совершенствованию организации обслуживания иностранных туристов
Владеть: - навыками организации бронирования проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания иностранных туристов на территории России.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Общие подходы к организации обслуживания иностранных туристов	8					ДЗ,О
Тема 1. Характеристика иностранных туристов, их специфические черты.		2		8	ИЛ	
Тема 2. Правовые основы приема иностранных туристов в России		2		8		
Тема 3. Требования к персоналу туристского предприятия, работающего с иностранными туристами.		2		8	ИЛ	
Раздел 2. Организация обслуживания иностранных туристов на предприятиях гостеприимства и питания						3,Пр
Тема 4. Организация приема и размещения иностранных туристов в гостиницах. Технология бронирования номеров. Организация работы службы Front Desk, правила регистрации туристов. Практическое занятие: Прием и размещение индивидуальных и групповых туристов		2	2	12	ГД	
Тема 5. Стандарт обслуживание иностранных туристов на предприятиях гостеприимства. Международные и российские стандарты обслуживания туристов. Технология предоставления дополнительных услуг. Работа консьержа. Практическое занятие: Технологический цикл обслуживания в отеле		2	4	10	ГД	
Тема 6. Технология обслуживания и организация питания иностранных туристов. Организация питания при отеле (типы питания, виды меню, служба room service и др.). Технология обслуживания туристских групп. Практическое занятие: Обзор предприятий питания Санкт-Петербурга и Ленинградской области для иностранных туристов.		2	2	12		
Раздел 3. Технология и организация работы туристской фирмы с иностранными туристами						
Тема 7. Технология встречи и приема иностранных туристов. Оформление туристкой документации для иностранных туристов. Визовые формальности. Практическое занятие: Паспортные и таможенные формальности. Декларирование товаров на границе. Особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране.		2	2	10	ГД	3,Пр,П
Тема 8. Технология организации экскурсионного обслуживания. Практическое занятие: Основные экскурсионные маршруты страны.	2	2	10	ИЛ		

Тема 9. Типы въездных туров, особенности разработки туров для иностранцев. Программа тура. Формирование туров по заявкам иностранных партнеров. Практическое занятие: Характеристика наиболее популярных туров по России.	2	2	12	ИЛ	
Тема 10. Практическое занятие: Разработка и продвижение национального туристского продукта на зарубежных туристских ранках.		4	17,75		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	18	18	107,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине	36,25		107,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-3	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; - перечисляет требования, предъявляемые к сотрудникам туристских предприятий, работающих с иностранными туристами; - хорошо ориентируется в нормативно-правовых актах, регулирующих прием и организацию обслуживания иностранцев в РФ; - детально описывает технологию приема, размещения и обслуживания иностранных туристов в гостиничном предприятии и на предприятии питания; - делает обзор туристских предприятий Санкт-Петербурга и Ленинградской области, работающих с иностранными туристами, оценивает организацию обслуживания в них туристов; - составляет сравнительную характеристику экскурсионных маршрутов для иностранных туристов; - анализирует наиболее популярные в РФ направления и туры для иностранных туристов, выявляет преимущества и недостатки туров, учитывая специфику работы с иностранными туристами; - разрабатывает новый туристских продукт с учетом потребностей иностранных туристов. 	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все</p>	

	практические задания.	
Не зачтено	<p>Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p> <p>Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.</p>	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 8	
1	Характеристика иностранных туристов, их специфические черты.
2	Правовые основы приема иностранных туристов в России
3	Требования к персоналу туристского предприятия, работающего с иностранными туристами.
4	Организация приема и размещения иностранных туристов в гостиницах. Технология бронирования номеров.
5	Организация работы службы Front Desk, правила регистрации туристов. Особенности прием и размещение индивидуальных и групповых туристов
6	Международные и российские стандарты обслуживания туристов в гостинице
7	Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
8	Технология предоставления дополнительных услуг в отеле. Работа консьержа.
9	Технология обслуживания и организация питания иностранных туристов.
10	Организация питания иностранных туристов при отеле (типы питания, виды меню, служба room service и др.). Технология обслуживания туристских групп.
11	Технология встречи и приема иностранных туристов. Оформление туристкой документации для иностранных туристов.
12	Визовые формальности. Паспортные и таможенные формальности. Декларирование товаров на границе.
13	Особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране.
14	Страхование иностранных туристов, виды страховок
15	Технология организации экскурсионного обслуживания иностранных туристов.
16	Анализ основных экскурсионные маршрутов страны для иностранных туристов.
17	Типы въездных туров, особенности разработки туров для иностранцев.
18	Формирование туров по заявкам иностранных партнеров. Программа тура.
19	Анализ наиболее популярных туров по России для иностранных туристов.
20	Разработка и продвижение национального туристского продукта на зарубежных туристских рынках.

5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Сделайте обзор предприятий питания Санкт-Петербурга, работающих с иностранными туристами. Оцените организацию обслуживания туристов на предприятиях.

2. Составьте таблицу "Сравнительная характеристика экскурсионных маршрутов по Санкт-Петербургу и Ленинградской области для иностранных туристов".

3. Сделайте анализ наиболее популярных туров по России для иностранных туристов.

4. Разработайте новый туристский продукт с учетом специфики и потребностей современных иностранных туристов.

Задачи по нормативно-правовым документам:

Пользуясь "Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" решите следующие задачи:

1. Определить, за какое время должна взыскиваться плата за проживание с потребителя, который прожил в гостинице три дня и выехал

а) в 20 часов

б) в 23 час

в) в 8 часов утра следующего дня.

Расчетный час - 16 часов.

2. Какие убытки должны быть возмещены потребителю, если он не был разбужен во время и поэтому опоздал на самолет, что привело к срыву деловых переговоров?

3. Какие убытки должны быть возмещены потребителем гостинице, если он по небрежности затопил номер, что потребовало капитального ремонта?

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Студент вытягивает один вопрос. Время, отводимое на подготовку к ответу – 15 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	http://www.iprbookshop.ru/7029.html
Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71186.html
Уварова, А. К.	Ресторанный бизнес в туризме	Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби	2017	http://www.iprbookshop.ru/93759.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Бабанчикова О. А.	Туроперейтинг	СПб.: СПбГУПТД	2015	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2741
Ведерников, В. П., Грибановская, М. В.	Методические материалы по курсу «Организация международного туризма»	Краснодар: Южный институт менеджмента	2012	http://www.iprbookshop.ru/9765.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL:
<http://www.consultant.ru>
Официальный сайт Федерального агентства по туризму <https://tourism.gov.ru/>
Официальный сайт Министерства внутренних дел Российской Федерации <https://мвд.рф>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows
MicrosoftOfficeProfessional

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска