

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

Рабочая программа дисциплины

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

Учебный план: 2026-2027 43.03.02 ИБК Тех и орг внутр и въезд тур в Рос ОО №1-1-116.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	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки России 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:

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:

Основы проектной деятельности

Организация туристской деятельности

Туристско-рекреационное проектирование

Организация экскурсионной деятельности

Организация санаторно-курортного отдыха в регионах России

Производственная практика (технологическая практика)

Туристское ресурсоведение

Специальные виды туризма

Управление туристской деятельностью в регионах России

Брендинг туристских регионов России

Основы организации и технологии обслуживания в сфере внутреннего и въездного туризма

Продвижение туристского продукта в сфере въездного и внутреннего туризма

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
Тема 1. Рынок въездного туризма России: векторы развития, тренды. Характеристика иностранных туристов, их специфические черты. Практическое занятие: Анализ туристских потоков въездного туризма России. Национальные особенности туристов, преобладающих на рынке въездного туризма страны.		2	2	8	ИЛ	
Тема 2. Правовые основы приема иностранных туристов в России. Визовые формальности. Практическое занятие: Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих въезд иностранных граждан на территорию России. Разработка памятки для иностранных туристов, планирующих путешествие в Россию.		2	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,ДЗ
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	1	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	1	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. Практическое занятие: Паспортные и таможенные формальности. Декларирование товаров на границе. Особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране.		2	2	10	ГД	
Тема 8. Технология организации экскурсионного обслуживания. Практическое занятие: Основные экскурсионные маршруты страны.		2	2	10	ИЛ	Пр,ДЗ,П
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 рынках.			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	- 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.	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания.	
Не зачтено	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). Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.	

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 туристской 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 экскурсионных 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. Провести анализ актуальных политических и социально-демографических факторов в развитии въездного туризма в России. Оценить туристский поток за последние 4 года, выделить десятку стран, лидирующих по турпотоку. Результаты оформить в форме презентации.

2. Составьте таблицу «Сравнительная характеристика национальных особенностей иностранных туристов». Графы таблицы: нация, особенности менталитета, культурные особенности (стоит указать значимые для сферы туризма и гостеприимства национальные обычаи, привычки, суеверия и др.), тип туриста и способ путешествия (индивидуальный/групповой), владение языками, предпочтения в еде. Для заполнения таблицы предлагаются следующие нации: китайцы, немцы, арабы, турки, казахи, индусы, японцы, французы.

3. Сделайте анализ наиболее популярных туров по России для иностранных туристов. Анализ представьте в виде таблицы, критерии оценки разработать необходимо самостоятельно. Сделайте выводы.

4. Разработайте памятку для иностранных туристов, планирующих путешествие в Россию.

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				
Руденко, Л. Л.	Сервисная деятельность	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/99368.html

Удалова, И. Б., Удалова, Н. М., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2020	http://www.iprbooksh op.ru/90236.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbooksh op.ru/83129.html
Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbooksh op.ru/71186.html
Уварова, А. К.	Ресторанный бизнес в туризме	Алматы: Казахский национальный университет им. аль- Фараби	2017	http://www.iprbooksh op.ru/93759.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 Министерства экономического развития Российской Федерации
<https://economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
 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