


Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой  
технологии и организации  
общественного питания  
*наименование кафедры*

  
Т.И. Камоза  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 19 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий ОП ВО*

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
торгового дела и маркетинга  
*наименование кафедры*

  
Ю.Ю. Суслова  
*подпись, инициалы, фамилия*

« 27 » июня 20 18 г.  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ  
ТУРИСТОВ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.10.1 Организация обслуживания иностранных  
туристов

*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации  
на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 2018

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе \_\_\_\_\_

43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 «Гостиничное дело»

43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили Е.В.Щербенко



*инициалы, фамилия, подпись*

## 1. Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины.

Цель изучения курса заключается в овладении фундаментальными знаниями и практическими навыками в области обслуживания туристов с учетом специфики обслуживания иностранных гостей для предоставления услуг в условиях рыночной экономики

### 1.2 Задачи изучения дисциплины.

Главной задачей курса «Организация обслуживания иностранных туристов» является представление учащимся современной теории и практик управления и организации сферой обслуживания иностранных туристов;

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов общее представление о современной теории организации обслуживания с учетом специфики иностранного контингента;
- определить понятийный аппарат, используемый в процессе организации обслуживания иностранных туристов.
- сформировать навыки использования методов организации и управление качеством обслуживания;
- развитие способностей идентификации проблем связанных с обслуживанием и поиск путей совершенствования

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования.

ПК-6, готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей

знать: способы адаптации процесса обслуживания к этнокультурным, историческим и религиозным традициям

уметь: учитывать специфику иностранного контингента при разработке стратегии обслуживания

владеть: владеть приемами и методами выявления потребностей иностранных туристов.

ПК-7, готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем

знать: современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем

уметь: планировать, организовывать и совершенствовать гостиничную деятельность по обслуживанию иностранных туристов

владеть: навыками поиска информации и методами адаптации современных технологий при организации обслуживания иностранных туристов

ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

знать: новые формы обслуживания потребителей и инновационные технологии гостиничной деятельности

уметь: применять инновационные технологии гостиничной деятельности и новые формы обслуживания иностранных туристов

владеть: приемами адаптации новшеств в процессе организации гостиничной деятельности по обслуживанию иностранных туристов

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования.

Дисциплина «Организация обслуживания иностранных туристов» является дисциплиной по выбору, и тесно связана с изучением таких дисциплин как «Сервисная деятельность», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Психология делового общения» изучаемые в рамках обязательных дисциплин.

1.5 Особенности реализации дисциплины.

Дисциплина реализуется на русском языке

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр			
		8			
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2/72</b>	<b>2/72</b>			
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,33/12</b>	<b>0,33/12</b>			
занятия лекционного типа	0,11/4	0,11/4			
занятия семинарского типа					
в том числе: семинары практические занятия практикумы лабораторные работы	0,22/(8)	0,22/(8)			

другие виды контактной работы					
в том числе: курсовое проектирование групповые консультации индивидуальные консультации иные виды внеаудиторной контактной работы					
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,56 (56)</b>	<b>1,56 (56)</b>			
изучение теоретического курса (ТО)	0,56/20	0,56/20			
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)					
реферат, эссе (Р)	0,5/18	0,5/18			
контрольная работа	0,5/18	0,5/18			
курсовое проектирование (КР)	Нет	Нет			
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>0,11(4)</b>	<b>0,11(4)</b>			

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час),	Формируемые компетенции
			Семинары и/или практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Технология обслуживания личности и группы. Особенности обслуживания иностранных групп туристов	1	1		8	ПК-6 ПК-7 ПК-11
2	Организация и технология работы службы приема и размещения иностранных гостей	0,5	2		10	ПК-6 ПК-7 ПК-11
3	Организация и технология предоставления дополнительных услуг иностранным туристам в гостинице	0,5	1		6	ПК-6 ПК-7 ПК-11
4	Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения с иностранными туристами в сфере гостиничного сервиса	0,5	1		10	ПК-6 ПК-7 ПК-11
5	Разработка стратегии	1	2		14	ПК-6

	обслуживания					ПК-7 ПК-11
6	Основные направления и новые подходы обеспечения качества обслуживания на предприятиях туристической сферы	0,5	1		8	ПК-6 ПК-7 ПК-11
	Итого	4	8		56	

### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Содержание занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе в инновационной форме
1.	Технология обслуживания личности и группы. Особенности обслуживания иностранных групп туристов	Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. Классы обслуживания потребителей. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. Учет личностных и национальных характеристик иностранного туриста.	1	
2	Организация и технология работы службы приема и размещения иностранных гостей	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Цикл обслуживания клиентов. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в России	0,5	0,5
3	Организация и технология предоставления дополнительных услуг иностранным туристам в гостинице	Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги по обеспечению питания	0,5	
4	Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения с иностранными туристами в сфере гостиничного сервиса	Этика делового общения с иностранными туристами в сфере обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании иностранных гостей.	0,5	0,5
5	Разработка стратегии обслуживания	Потребители туристских услуг. Стратегия обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Основные правила ведения телефонных пере-	1	

		говоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.		
6.	Основные направления и новые подходы обеспечения качества обслуживания на предприятиях туристической сферы	Контроль и оценка качества услуги. Технология Mystery shopping как эффективный способ контролировать качество работы сервисного персонала, соблюдение стандартов клиентского обслуживания	0,5	

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Содержание занятий	Объем в акад. часах	
			всего	в том числе в инновационной форме
1.	Технология обслуживания личности и группы. Особенности обслуживания иностранных групп туристов	Значение организации обслуживания в современных условиях. Методы и приемы общения с иностранным гостем Перспективы развития сервисного обслуживания в РФ Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания.	1	
2	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Цикл обслуживания клиентов. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в России	2	
3	Организация и технология предоставления дополнительных услуг иностранным туристам в гостинице	Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Технология подготовки и организации экскурсионного обслуживания	1	
4	Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения с иностранными туристами в сфере гостиничного сервиса	Стиль в обслуживании иностранных гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.	1	

5	Разработка стратегии обслуживания	Стратегия обслуживания. Требования к качеству обслуживания.	2	1
6	Основные направления и новые подходы обеспечения качества обслуживания на предприятиях туристической сферы	Технология Mystery shopping как эффективный способ контролировать качество работы сервисного персонала, соблюдение стандартов клиентского обслуживания Правила работы с тайным гостем.	1	

### 3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрены

## **4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

1 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>

Для организации самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины студенты могут использовать методические указания для самостоятельной работы по освоению дисциплины, методические указания по проведению практических занятий по освоению дисциплины для студентов, тексты лекций и планы практических и семинарских занятий по курсу.

## **5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются вопросы к зачету, эссе (реферат) по проблемам дисциплины, контрольная работа.

Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении к рабочей программе.

## **6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **Основная литература**



1 Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст] : учебник для вузов по направлениям подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания», 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.01 «Сервис» (квалификация 9степень) «бакалавр»/ С.А. Быстров. – Москва : ИНФРА-М, 2017. – 536 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=858884>

2 Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 557 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>

3 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>

#### **Дополнительная литература**

4 Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=232724>

#### **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Маркетинговые исследования в туризме TOURMARKETinfo. Режим доступа: <http://www.tourmarket.info/ru/index>

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России – Режим доступа: – <http://russiatourism.ru>

3. Портал Индустрии гостеприимства и питания . Режим доступа: <http://www.horeca.ru>

4. Официальный сайт Российского союза туристской индустрии: <http://www.rostourunion.ru>

5. RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, RATA) - <http://www.ratanews.ru>

6. Глобальный этический кодекс туризма - <http://www.rstnw.ru/zakon-global-etic-kodeks-r.html>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная работа студентов в изучении дисциплины “Организация обслуживания иностранных туристов” заключается:

- в подготовке текстов лекций по темам курса;
- в подготовке к семинарским и практическим занятиям по курсу, в том числе изучение теоретического материала по темам курса с использованием текста лекций и рекомендуемой основной и дополнительной литературы; изучение проблемных вопросов;

- написании эссе
- выполнении контрольной работы
- подготовки к зачету

Индивидуальная работа заключается в персональном общении преподавателя со студентом вне аудиторных часов по следующим проблемам:

1. Обобщение и разъяснение наиболее сложных сегментов пройденного материала.

2. Консультации для подготовки докладов на семинарские занятия.

Помощь в углубленном изучении материала курса студентом, занимающимся научными исследованиями и по индивидуальным планам обучения.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

Операционная система: Microsoft® Windows® VistaBusinessRussianUpgradeAcademicOPENNoLevel (Microsoft® Windows® XP) Лиц.сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный

Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц.сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный

Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019;

Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>

## **10 Материально-техническая база, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения

укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

<i>Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы</i>	<i>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</i>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung NP - R528.
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 5-12 кабинет стратегического планирования и маркетинговых исследований ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный 240*240, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, компьютер в сборе Apek Buro, информационные стенды: маркетинговые исследования, схема технологии поиска конкурентных преимуществ, основы маркетинга, стратегии позиционирования товара на рынке.
Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp
Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5Монитор 19Samsung9430N-3шт.; КомпьютераKraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.;Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.