

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**«Технологии приема и сопровождения гостей»**

**основной профессиональной образовательной программы**  
**высшего образования – программы бакалавриата**  
по направлению подготовки  
**43.03.03 Гостиничное дело**

с направленностью (профилем)  
**Гостиничная деятельность**

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**рабочей программы дисциплины (модуля)**

**Разработчик:**

Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,  
канд. техн. наук, доцент,  
профессор ТулГУ  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



---

(подпись)

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

**Целью** освоения дисциплины (модуля) является получение целостного представления о работе туроператорских и турагентских компаний, как основных предприятий турбизнеса; знакомство с основами проектирования и реализации турпродукта, а также сопровождения гостей.

**Задачами** освоения дисциплины являются

- знакомство с основами туроператорской и турагентской деятельности;
- изучение организационно-правовых основ работы предприятий туризма;
- формирование умений и навыков проектирования турпродукта.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина (модуль) относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина (модуль) изучается в 7 семестре.

## **3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

**Знать:**

- 1) основы туроператорской и турагентской деятельности, ее связь с предприятиями размещения (код компетенции – ПК-4, код индикатора – ПК-4.1);
- 2) основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность туроператорских и турагентских предприятий (код компетенции – ПК-4, код индикатора – ПК-4.1).

**Уметь:**

- 1) проводить анализ деятельности туроператорских и турагентских предприятий (код компетенции – ПК-4, код индикатора – ПК-4.2).

**Владеть:**

- 1) навыками формирования бизнес-процессов гостиничного предприятия с применением технологий проектирования, продвижения и реализации турпродукта (код компетенции – ПК-4, код индикатора – ПК-4.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

## **4 Объем и содержание дисциплины (модуля)**

#### 4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
7	ДЗ, КР	4	144	14	28	-	-	1	0,5	100,5
Итого	-	4	144	14	28	-	-	1	0,5	100,5
Заочная форма обучения										
7	ДЗ, КР	4	144	2	6	-	-	1	0,5	134,5
Итого	-	4	144	2	6	-	-	1	0,5	134,5

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КР – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

#### 4.2 Содержание лекционных занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
<b>7 семестр</b>	
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия
2	Технология предреализационных процессов в сфере туризма
3	Документация туристической фирмы
4	Права и обязанности турфирм и туристов
5	Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
6	Ведение отчетности в туризме
7	Технология разработки и реализации туристического продукта

##### Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
<b>7 семестр</b>	
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия
2	Технология предреализационных процессов в сфере туризма
3	Документация туристической фирмы
4	Права и обязанности турфирм и туристов
5	Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
6	Ведение отчетности в туризме

№ п/п	Темы лекционных занятий
7	Технология разработки и реализации туристического продукта

### 4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
<b>7 семестр</b>	
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия
2	Документация туристической фирмы
3	Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
4	Ведение отчетности в туризме
5	Технология разработки и реализации туристического продукта

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
<b>7 семестр</b>	
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия
2	Документация туристической фирмы
3	Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
4	Ведение отчетности в туризме
5	Технология разработки и реализации туристического продукта

### 4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

### 4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

### 4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

#### Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
<b>7 семестр</b>	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия: Тема 4 - Права и обязанности турфирм и туристов.

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
<b>7 семестр</b>	
1	Выполнение курсовой работы
2	Подготовка к практическим занятиям
3	Самостоятельное изучение тем, не вынесенных на лекционные занятия: Тема 4 - Права и обязанности турфирм и туристов; Тема 5 - Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам; Тема 6 - Ведение отчетности в туризме
4	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

**5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося**

**Очная форма обучения**

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
<b>7 семестр</b>			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	6
		Работа на практических занятиях	8
		Контрольная работа «Основные понятие туристической деятельности» и «Организационно-правовые основы туристского предприятия»	16
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>	
		Посещение лекционных занятий	6
		Работа на практических занятиях	6
		Контрольная работа «Технологии разработки и реализации турпродукта»	18
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет		40 (100*)
	Защита курсовой работы		100

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

**Заочная форма обучения**

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося			Максимальное количество баллов
<b>7 семестр</b>			
Текущий контроль успеваемости	<b>Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:</b>		
	Посещение лекционных занятий		10
	Работа на практических (семинарских) занятиях		16
	Контрольная работа «Основные понятие туристической деятельности» и «Организационно-правовые основы туристского предприятия»		16

<b>Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося</b>		<b>Максимальное количество баллов</b>
	Контрольная работа «Технологии разработки и реализации турпродукта»	18
	Итого	60
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	40 (100*)
	Защита курсовой работы	100

\* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

### **Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

<b>Система оценивания результатов обучения</b>	<b>Оценки</b>			
Стобалльная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Академическая система оценивания (зачет)	Не зачтено	Зачтено		

## **6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется учебная аудитория, оснащенная доской для написания мелом или маркером, видеопроектором, экраном и ноутбуком (лекционные занятия, практические (семинарские) занятия).

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

### **7.1 Основная литература**

1. Валеева, Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 145 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31941.html>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный

2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Организация деятельности [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18850>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный

3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Стратегия обслуживания [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18852>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный

4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Продвижение туристского продукта [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18851>.— Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный

## 7.2 Дополнительная литература

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ (в действующей редакции).
2. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.
3. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
4. ГОСТ Р 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТ Р 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
6. ГОСТ Р 57581-2017 Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования.
7. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
8. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
9. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
10. Современные проблемы сервиса и туризма [электронный ресурс] : [журнал].- М.: ФГБОУ ВПО РГУТиС. 2019 . – ISSN 1995-0411. – Режим доступа : [http://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](http://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) - eLibrary.ru, доступ свободный

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

1. <https://e.lanbook.com/> – ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> – Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonlime.ru/> – ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий [East View](https://dlib.eastview.com/browse/udb/12), доступ авторизованный
6. <https://cyberleninka.ru/> – Научная электронная библиотека «КиберЛенинка», доступ свободный
7. <https://www.elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека [eLibrary.ru](https://www.elibrary.ru/), доступ свободный
8. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
9. ТУРИЗМ.РФ Корпорация по развитию территорий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://туризм.рф/>
10. Туризм [Электронный ресурс] // Министерство экономического развития РФ: [сайт]. URL: <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>

## 9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)



### **9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel.
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint.
5. Классификатор ОКАТО.
6. Проигрыватель WindowsMedia для просмотра видеоматериалов
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».

### **9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.