

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
базового высшего образования  
по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Международные стандарты гостеприимства и технологии приема  
иностраннных туристов**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): Проектирование туристско-транспортных систем

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 3068  
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена  
Анатольевна  
Дата: 08.06.2026

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

формирование комплекса теоретических знаний и практических навыков, необходимых для организации обслуживания иностранных туристов в соответствии с международными стандартами гостеприимства, обеспечения высокого качества туристского сервиса и эффективного межкультурного взаимодействия в условиях международного туристского рынка.

Задачами дисциплины (модуля) являются:

ознакомление обучающихся с международными стандартами и лучшими практиками гостеприимства в сфере туризма и индустрии сервиса;

изучение технологий приема, сопровождения и обслуживания иностранных туристов на различных этапах туристского путешествия;

формирование знаний об особенностях межкультурной коммуникации и национально-культурных различиях потребителей туристских услуг;

изучение требований к качеству обслуживания иностранных туристов и механизмов обеспечения клиенториентированного сервиса;

освоение современных технологий организации туристского обслуживания в средствах размещения, транспортных узлах, туристско-информационных центрах и иных объектах туристской инфраструктуры;

формирование навыков применения международных стандартов гостеприимства при разработке и реализации туристских продуктов и услуг для иностранных туристов.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-3** - Способен осуществлять правовое сопровождение и управление взаимодействием с контрагентами в туристско-транспортных системах, обеспечивая соблюдение нормативных требований и стандартов качества обслуживания.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

международные стандарты гостеприимства и обслуживания иностранных туристов;

нормативно-правовые основы организации приема и обслуживания иностранных туристов в Российской Федерации и на международном туристском рынке;

требования к качеству туристских услуг и стандарты клиентского сервиса в сфере международного туризма;

правовые основы взаимодействия туристских организаций с транспортными компаниями, средствами размещения, экскурсионными организациями и иными контрагентами;

особенности межкультурной коммуникации и национально-культурные аспекты обслуживания иностранных туристов;

требования законодательства в области защиты прав потребителей туристских услуг, миграционного учета, обработки персональных данных и обеспечения безопасности туристов;

современные технологии организации приема, сопровождения и сервисного обслуживания иностранных туристов в туристско-транспортных системах.

#### **Уметь:**

применять нормы законодательства и международные стандарты при организации обслуживания иностранных туристов;

обеспечивать соблюдение требований качества обслуживания на всех этапах туристского обслуживания;

организовывать взаимодействие с контрагентами туристско-транспортной системы в целях обеспечения качественного и безопасного обслуживания туристов;

учитывать культурные, религиозные и поведенческие особенности иностранных туристов при разработке и реализации туристских продуктов;

анализировать качество предоставляемых услуг и выявлять направления их совершенствования;

применять стандарты клиентского сервиса и технологии гостеприимства для повышения удовлетворенности иностранных туристов;

разрешать конфликтные ситуации и минимизировать риски, возникающие в процессе обслуживания иностранных туристов.

#### **Владеть:**

навыками организации приема и сопровождения иностранных туристов в соответствии с международными стандартами гостеприимства;

навыками правового сопровождения взаимодействия с контрагентами туристско-транспортной системы;

навыками применения стандартов качества обслуживания и клиентского сервиса в международном туризме;

навыками межкультурного взаимодействия и профессиональной коммуникации с иностранными туристами и зарубежными партнерами;

навыками контроля соблюдения нормативных требований и стандартов обслуживания в туристско-транспортных системах;

навыками оценки качества туристских услуг и подготовки предложений по совершенствованию процессов обслуживания иностранных туристов.

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

### 4. Содержание дисциплины (модуля).

#### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Цели и задачи дисциплины. Международное гостеприимство как элемент туристско-транспортной системы</p> <p>Рассматриваемые вопросы: цели и задачи дисциплины; основные понятия и терминология в сфере международного гостеприимства; роль гостеприимства в международном туризме; международные стандарты обслуживания туристов; современные тенденции развития международного туристского рынка; значение качества обслуживания для конкурентоспособности туристских дестинаций и транспортно-туристских систем.</p>
2	<p>Международные стандарты гостеприимства и качества обслуживания</p> <p>Рассматриваемые вопросы: понятие и сущность международных стандартов гостеприимства; стандарты обслуживания туристов в мировой практике; международные системы управления качеством услуг; клиентоориентированный подход в индустрии туризма; стандарты сервиса в гостиницах, транспортных компаниях и туристских организациях.</p>
3	<p>Международно-правовые основы приема иностранных туристов</p> <p>Рассматриваемые вопросы: международные нормативно-правовые акты в сфере туризма; государственное регулирование въездного туризма; визовые режимы и миграционные требования; права иностранных туристов; защита прав потребителей туристских услуг; особенности правового сопровождения туристских услуг.</p>
4	<p>Межкультурная коммуникация в международном туризме</p> <p>Рассматриваемые вопросы: культурные различия и национальные особенности туристов; модели межкультурного взаимодействия; деловой и туристский этикет различных стран; особенности обслуживания туристов различных культур; предупреждение межкультурных конфликтов.</p>
5	<p>Технологии приема иностранных туристов</p> <p>Рассматриваемые вопросы: организация встречи и сопровождения иностранных туристов; технологии обслуживания на этапах туристского путешествия; координация действий участников туристско-транспортной системы; обеспечение комфортного пребывания туристов; особенности VIP-обслуживания</p>
6	<p>Организация обслуживания иностранных туристов в транспортных узлах и туристских хабах</p> <p>Рассматриваемые вопросы: роль аэропортов, вокзалов и терминалов в туристском обслуживании; стандарты обслуживания в транспортных узлах; навигация и информационная поддержка туристов; организация мультимодальных пересадок; создание комфортной туристской среды в транспортных хабах</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
7	<b>Цифровые технологии в обслуживании иностранных туристов</b> Рассматриваемые вопросы: цифровизация индустрии гостеприимства; туристские цифровые платформы и мобильные приложения; электронные сервисы бронирования и сопровождения; цифровая навигация туристов; защита персональных данных иностранных туристов
8	<b>Управление качеством обслуживания иностранных туристов</b> Рассматриваемые вопросы: показатели качества туристских услуг; международные подходы к оценке качества сервиса; мониторинг удовлетворенности туристов; работа с жалобами и претензиями; инструменты повышения качества обслуживания.
9	<b>Организация взаимодействия с контрагентами в туристско-транспортных системах</b> Рассматриваемые вопросы: основные участники туристско-транспортной системы; взаимодействие с перевозчиками, гостиницами и экскурсионными организациями; договорные отношения в туризме; стандарты качества взаимодействия с партнерами; контроль исполнения обязательств контрагентов.
10	<b>Безопасность иностранных туристов и управление рисками</b> Рассматриваемые вопросы: безопасность туристских услуг; страхование туристов; управление рисками в туристской деятельности; действия в чрезвычайных ситуациях; обеспечение транспортной безопасности туристов
11	<b>Международный опыт организации приема иностранных туристов</b> Рассматриваемые вопросы: лучшие мировые практики гостеприимства; опыт туристских дестинаций-лидеров; инновационные технологии обслуживания туристов; современные модели туристского сервиса; адаптация зарубежного опыта к российским условиям.
12	<b>Особенности обслуживания иностранных туристов в России</b> Рассматриваемые вопросы: специфика въездного туризма в Российской Федерации; стандарты приема иностранных туристов в России; организация туристского обслуживания на объектах транспортной инфраструктуры; культурно-исторические особенности туристского продукта России; перспективы развития международного гостеприимства в стране.
13	<b>Проектирование клиентского пути иностранного туриста</b> Рассматриваемые вопросы: концепция Customer Journey Map; точки контакта туриста с сервисной инфраструктурой; анализ опыта туриста на различных этапах путешествия; проектирование сервисных решений; повышение качества туристского опыта.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
14	<p><b>Стандарты гостеприимства в условиях устойчивого туризма</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>концепция устойчивого развития туризма;</li> <li>экологическая и социальная ответственность туристских организаций;</li> <li>международные стандарты устойчивого туризма;</li> <li>ответственное обслуживание туристов;</li> <li>инклюзивность и доступная среда.</li> </ul>
15	<p><b>Современные тенденции развития международного гостеприимства</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>цифровая трансформация туристского сервиса;</li> <li>персонализация обслуживания;</li> <li>использование искусственного интеллекта в гостеприимстве;</li> <li>развитие бесконтактных технологий;</li> <li>перспективные направления развития индустрии гостеприимства.</li> </ul>
16	<p><b>Перспективы развития технологий приема иностранных туристов</b></p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>интеграция транспортных и туристских сервисов;</li> <li>интеллектуальные туристско-транспортные системы;</li> <li>цифровые экосистемы путешествий;</li> <li>новые форматы международного туристского обслуживания;</li> <li>направления совершенствования стандартов гостеприимства в условиях глобализации.</li> </ul>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p><b>Цели и задачи дисциплины. Международное гостеприимство как элемент туристско-транспортной системы</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: определять роль международного гостеприимства в развитии туристско-транспортных систем; использовать основные термины и понятия дисциплины; анализировать влияние качества обслуживания на конкурентоспособность туристских дестинаций и туристско-транспортных систем; оценивать современные тенденции развития международного туризма.</p>
2	<p><b>Международные стандарты гостеприимства и качества обслуживания</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать международные стандарты гостеприимства; определять критерии качества обслуживания иностранных туристов; применять принципы клиентоориентированного сервиса при разработке туристских продуктов; оценивать соответствие туристских услуг международным требованиям</p>
3	<p><b>Международно-правовые основы приема иностранных туристов</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: применять нормативно-правовые акты при организации приема иностранных туристов; анализировать правовые требования к туристским услугам; учитывать визовые, миграционные и иные регуляторные требования при проектировании туристско-транспортных продуктов.</p>
4	<p><b>Межкультурная коммуникация в международном туризме</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать культурные особенности иностранных туристов; выбирать эффективные модели межкультурного взаимодействия; разрабатывать рекомендации по обслуживанию туристов различных национальностей; предупреждать межкультурные конфликтные ситуации.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
5	<p><b>Технологии приема иностранных туристов</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: разрабатывать технологические схемы приема иностранных туристов; организовывать процессы встречи, сопровождения и обслуживания туристов; координировать взаимодействие участников туристско-транспортной системы; проектировать сервисные процессы на различных этапах путешествия.</p>
6	<p><b>Организация обслуживания иностранных туристов в транспортных узлах и туристских хабах</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать процессы обслуживания туристов в аэропортах, на вокзалах и в транспортных терминалах; проектировать схемы туристской навигации; оценивать качество обслуживания в туристских хабах; разрабатывать мероприятия по повышению комфортности туристской мобильности.</p>
7	<p><b>Цифровые технологии в обслуживании иностранных туристов</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: использовать цифровые сервисы сопровождения туристов; применять туристские платформы и мобильные приложения; проектировать цифровой клиентский путь туриста; использовать инструменты цифровой навигации и информирования.</p>
8	<p><b>Управление качеством обслуживания иностранных туристов</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: оценивать качество туристских услуг; проводить анализ удовлетворенности клиентов; использовать методы контроля качества обслуживания; разрабатывать мероприятия по совершенствованию туристского сервиса.</p>
9	<p><b>Организация взаимодействия с контрагентами в туристско-транспортных системах</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать взаимодействие участников туристско-транспортной системы; разрабатывать схемы сотрудничества с перевозчиками, средствами размещения и иными контрагентами; оценивать эффективность партнерских отношений; применять стандарты качества при взаимодействии с контрагентами.</p>
10	<p><b>Безопасность иностранных туристов и управление рисками</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: идентифицировать риски туристского обслуживания; разрабатывать мероприятия по обеспечению безопасности туристов; использовать механизмы страховой защиты; формировать алгоритмы действий при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p>
11	<p><b>Международный опыт организации приема иностранных туристов</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать лучшие мировые практики гостеприимства; сравнивать модели организации туристского обслуживания различных стран; выявлять успешные решения в сфере международного туризма; адаптировать зарубежный опыт к российским условиям.</p>
12	<p><b>Особенности обслуживания иностранных туристов в России</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: анализировать практику организации въездного туризма в Российской Федерации; оценивать качество туристской инфраструктуры для иностранных туристов; выявлять проблемные аспекты обслуживания; разрабатывать предложения по совершенствованию технологий приема иностранных туристов.</p>
13	<p><b>Проектирование клиентского пути иностранного туриста</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: строить карту путешествия иностранного туриста (Customer Journey Map); определять ключевые точки взаимодействия туриста с туристско-транспортной системой; выявлять проблемные зоны клиентского пути; проектировать мероприятия по повышению качества туристского опыта.</p>
14	<p><b>Стандарты гостеприимства в условиях устойчивого туризма</b></p> <p>В результате практического занятия студенты смогут: оценивать соответствие туристских продуктов принципам устойчивого развития; учитывать экологические и социальные аспекты туристской деятельности; применять международные стандарты устойчивого туризма; разрабатывать предложения по развитию доступной и инклюзивной туристской среды.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
15	<b>Современные тенденции развития международного гостеприимства</b> В результате практического занятия студенты смогут: анализировать влияние цифровизации на развитие индустрии гостеприимства; оценивать возможности применения искусственного интеллекта и бесконтактных технологий; выявлять перспективные направления развития туристского сервиса.
16	<b>Перспективы развития технологий приема иностранных туристов</b> В результате практического занятия студенты смогут: оценивать перспективы развития интеллектуальных туристско-транспортных систем; анализировать интеграцию транспортных и туристских сервисов; формировать предложения по совершенствованию технологий приема иностранных туристов с учетом международных тенденций развития отрасли.

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Работа с лекционным материалом.
3	Работа с литературой.
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

#### 5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/584923">https://urait.ru/bcode/584923</a> (дата обращения: 15.06.2026). Текст : электронный
2	Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 128 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19933-8.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/584934">https://urait.ru/bcode/584934</a> (дата обращения: 15.06.2026). Текст: электронный.
3	Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности/ ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 192 с. —	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/587560">https://urait.ru/bcode/587560</a> (дата обращения:

	(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21429-1.	15.06.2026). Текст : электронный
4	Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/561772">https://urait.ru/bcode/561772</a> (дата обращения: 15.06.2026). Текст : электронный
5	Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0.	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/534557">https://urait.ru/bcode/534557</a> (дата обращения: 15.06.2026). Текст: электронный.

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ): <https://elibrary.ru>

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>

Образовательная платформа «Юрайт»: <https://urait.ru/>

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»: <http://e.lanbook.com/>

Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](http://ibooks.ru): <http://ibooks.ru/>

Федеральная служба государственной статистики: <https://www.gks.ru>

Библиотека естественных наук РАН: <http://www.benran.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Microsoft Internet Explorer (или другой браузер).

Операционная система Microsoft Windows.

Офисный пакет приложений Microsoft Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется

аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением, и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Экономика, организация  
производства и менеджмент»

С.Г. Загурская

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян