

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.15 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шиндина Ю. А.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель освоения дисциплины:

формирование целостного представления об организации доступной среды для лиц с ограничениями возможностями в гостиничной индустрии; формирование знаний студентов об особенностях сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.

Задачи дисциплины:

овладение теоретическими основами помощи лицам с ограничениями физического и психического здоровья;

изучение прикладных аспектов организации доступной среды для лиц с ограничениями возможностями в гостиничной индустрии;

овладение практическими навыками организации доступной среды для лиц с ограничениями физического и психического здоровья в гостиничной индустрии.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.	Наименование категории (группы) компетенций: «Межкультурное взаимодействие»
	УК-5.2 Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм.	
	УК-5.3 Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Знает цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
	ОПК-2.3 Владеет основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Знает методы исследования рынка, организации продаж, продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Наименование категории (группы) компетенций: «Маркетинг»
	ОПК-4.2 Умеет осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов, осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.	
	ОПК-4.3 Владеет методами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.	Сформированы систематические представления о: основных категориях философии, законах исторического развития, основах межкультурной коммуникации; закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп;
УК-5.2. Умеет вести коммуникацию в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм.	Сформировано умение: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм; выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории, определять особенности основных этапов эволюции государственности; давать оценку культурно-историческим ценностям России; систематизировать механизмы социально-экономического и политического развития России в контексте всемирно-исторического процесса; вести коммуникацию и демонстрировать взаимопонимание между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм;
УК-5.3. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры; анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; обобщать особенности эволюции процессов государственного развития; методами оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.
ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформированы систематические представления о: основных функциях управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; знает цели и задачи управления; -структуру гостиничного предприятия; основы управления подразделениями и организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
ОПК-2.2. Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформировано умение: -использования в своей профессиональной деятельности методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере гостеприимства и общественного питания; осуществлять основные функции управления гостиничной деятельностью; определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2.3. Владеет основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; основными методами и приемами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; координации и осуществления контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-4.1. Знает методы исследования рынка, организации продаж, продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформированы систематические представления о: основных источниках информации для исследования рынка; специфике рынка потребителей и конкурентов; основах технологии продаж в индустрии гостеприимства; способах продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
ОПК-4.2. Умеет осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов, осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.	Сформировано умение: осуществлять маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов, в т. ч. с целью обоснования и разработки системы новых услуг; проводить мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; применять онлайн технологии с целью продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет;
ОПК-4.3. Владеет методами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: формирования каналы сбыта услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет; продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; работы с различными Интернет-ресурсами; прогнозирование рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 ОПК-4.1 УК-5.1	ОПК-2.2 ОПК-4.2 УК-5.2	ОПК-2.3 ОПК-4.3 УК-5.3
1	Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Основные виды социального туризма	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	УК-5 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.15 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 ОПК-4.1 УК-5.1	ОПК-2.2 ОПК-4.2 УК-5.2	ОПК-2.3 ОПК-4.3 УК-5.3
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	УК-5 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
8	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	УК-5 ОПК-2 ОПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Сущность понятия «ограничение жизнедеятельности», «инвалид» в российском законодательстве. Особенности рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Виды рекреационных услуг для лиц с ОВЗ.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Основные виды социального туризма Понятие социального туризма. Туризм для инвалидов и пожилых людей. Его роль и значение. Транспортное обеспечение социального туризма</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные виды социального туризма</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц с ОВЗ. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья Требования к средствам размещения. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.15 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 5: Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья Социальная реабилитация детей -инвалидов. Особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями. Практические занятия/самостоятельная работа: Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья Реабилитации в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах. Деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности Лабораторная работа:-</p>
<p>Тема 7: Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов Понятие охранительного режима в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах (СК и РК). Адаптивная двигательная рекреация Практические занятия/самостоятельная работа: Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов Лабораторная работа:-</p>
<p>Тема 8: Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе Туризм и его значение для людей с ограниченными физическими возможностями. Комфорт и удобство для гостя с ограниченными возможностями в гостиничных комплексах. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе Лабораторная работа:-</p>
<p>Курсовая работа: примерный перечень тем курсовой работы представлен в п.9.</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	82	82
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	64	64
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
Контактная работа (КоР)	62	62
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	3	2	4	0	6	4	
2	Основные виды социального туризма	3	2	4	0	8	4	
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	3	4	4	0	8	4	
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	3	2	4	0	9	4	

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.15 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	3	2	4	0	9	4
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	3	2	6	0	8	6
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов	3	2	6	0	8	6
8	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	3	2	4	0	8	4
Итого:			18	36	0	64	36
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			18	36	0	82	54

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	155	155
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы*	137	137
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4	2	0	0	17	4
2	Основные виды социального туризма	4	0	2	0	17	4
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4	0	0	0	17	4
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4	2	0	0	17	4
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	4	0	2	0	17	4
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	4	0	0	0	17	6
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов	4	0	2	0	17	6
8	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	4	0	0	0	18	4
Итого:			4	6	0	137	36

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов			Практическая подготовка	
			В том числе по видам аудиторных занятий				СР
			Лек	Пр	Лаб		
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			4	6	0	155	54

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. СОЦИАЛЬНАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для СПО / Фурьева Т. В. - Красноярский государственный педагогический университет имени В.П. Астафьева (г. Красноярск), 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-09299-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-reabilitaciya-lic-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-zdorovya-494424>

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

Дополнительная литература:

1. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. - Омский государственный технический университет (г. Омск), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-11735-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obslyzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА ИНВАЛИДОВ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Бегидов М. В., Бегидова Т. П. - Воронежская государственная академия спорта (г. Воронеж), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-05572-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-zaschita-invalidov-493037>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение

4. LMS Moodle

5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Официальный Интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>. - Текст: электронный

9. MedUniver.com [Электронный ресурс] : медицинский портал : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://meduniver.com>. - Текст: электронный

10. Портал Общества Заботы О Здоровье [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://zdrav.fom.ru>. - Текст: электронный

11. Комитет по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями Санкт-Петербурга: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/kpmr>. - Текст: электронный

12. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

13. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://roszdravnadzor.gov.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа – практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выполнения курсового проекта, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащёнными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащённым специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных

платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклады, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

1. Понятие «рекреационный сервис».
2. Виды рекреационных услуг.
2. Зарубежный опыт в области социального туризма (на примере страны...).

Доклады, сообщение / Реферат №2

Темы докладов:

1. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
2. Требования к средствам размещения в гостиничных предприятиях для лиц с ОВЗ.
3. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Вопросы для обсуждения:

1. Что в себя включает понятие «лица с ограниченными возможностями здоровья»?
2. Как можно обеспечить социальную адаптацию и интеграцию людей с ограниченными возможностями?

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Темы докладов:

1. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
2. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц с ОВЗ.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №3

Задания для контрольной работы:

Вариант 1

1. Социальная реабилитация детей-инвалидов.
2. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами с ограниченными возможностями.
3. Безбарьерная среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями: понятие, состояние.

Вариант 2

1. Деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов.
2. Особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями.

3. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №4

Вариант 3

1. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
2. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
3. Правила транспортного обслуживания в сфере туризма для детей с ограниченными возможностями.

Вариант 4

1. Реабилитация в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах.
2. Сопровождение инвалидов в гостиничной организации и при оказании им услуг.
3. Безбарьерная среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями: пути развития и совершенствования.

Задания творческого уровня №1

Выполнить задания:

1. Дайте определение социального туризма. Перечислите виды социального туризма.
2. Охарактеризуйте транспортное обеспечение туристических поездок для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Деловая и (или) ролевая игра / кейс-задача №1

Деловая игра «Доступный детский туризм»

Цели игры: Изучить особенности организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья.

Условия проведения деловой игры.

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик экскурсионного тура для детей с ограниченными возможностями здоровья. Вторая игровая команда выступает как оценщик тура с точки зрения правил обслуживания детей с ограниченными возможностями здоровья.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты, в соответствии со сценарием игры, принимают участие в различных моделируемых ситуациях.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

Функции руководителя деловой игры.

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

1. Туризм и его значение для людей с ограниченными возможностями здоровья. 2. Обеспечение правил безопасности туристов и экскурсантов с ограниченными возможностями здоровья. 3. Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья. 4. Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья. 5. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья. 6. Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов. 7. Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе. 8. Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов. 9. Транспортное обеспечение социального туризма. 10. Экспертное оценивание рекреационных услуг. 11. Обеспечение доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения. 12. Социальная реабилитация детей-инвалидов. 13. Особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями здоровья. 14. Специфика реабилитации в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексов. 15. Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья службой приема и размещения. 16. Средства, используемые для оснащения сооружений спортивного назначения в санаторно-курортных и рекреационных комплексах. 17. Сравнительная характеристика по работе с детьми-инвалидами в России и за рубежом в сфере туризма. 18. Адаптивная двигательная рекреация. 19. Курортная инфраструктура в системе лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами с ограниченными возможностями. 20. Особенности социокультурной реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья. 21. Психология и этика общения с инвалидами. 22. Оздоровительная верховая езда, как вид физкультурно-оздоровительной деятельности для реабилитации больных и инвалидов. 23. Туризм и спортивное ориентирование детей с ограниченными возможностями здоровья. 24. Туризм в системе реабилитации и социальной интеграции пожилых и людей с ограниченными возможностями здоровья. 25. Мониторинг показателей качества рекреационных услуг в сфере доступного туризма. 26. Оценка деятельности учреждения отдыха и рекреации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. 27. Физкультурно-оздоровительные услуги в сфере туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья. 28. Специфика и тенденции развития социального туризма в России. 29. Комфорт и удобство для гостя с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах. 30. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Понятие и виды рекреационного сервиса.
2. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Рекреационный сервис. Виды рекреационных услуг.
4. Основные виды социального туризма.
5. Туризм для инвалидов и пожилых людей. Его роль и значение.
6. Зарубежный опыт в развитии социального туризма.
7. Основные аспекты в формировании социального туризма.
8. Трансфер и услуги размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
9. Транспортное обслуживание в сфере социального туризма.
10. Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

11. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
12. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
13. Характеристика основных межгосударственных стандартов в сфере туристского обслуживания (в частности, для лиц с ограниченными возможностями здоровья).
14. Требования госстандарта к туристским и экскурсионным услугам для туристов 1-й, 2-й, 3-й категории.
15. Требования к средствам размещения в гостиничных предприятиях для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
16. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.
17. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
18. Культура поведения персонала при организации быта отдыхающих в санаторно-курортных и рекреационных комплексах.
19. Понятие охранительного режима в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах.
20. Туризм и рекреация в социально-досуговой деятельности людей с ограниченными возможностями.
21. Основные службы гостиницы, технологии и организация работы отдела персонала с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
22. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в отеле.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Назовите международные нормативно-правовые акты в области защиты прав инвалидов в обеспечении туристских услуг, перечислите их основные положения.
2. Перечислите принципы экспертной оценки рекреационных услуг.
3. Расскажите про основные положения Межгосударственного стандарта ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования" от 26 марта 2014 г. N 230-ст.
4. В чем состоят особенности организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Дайте характеристику социально-средовой реабилитации инвалидов.
6. В чем заключается деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов.
7. Перечислите и раскройте содержание основных нормативно-правовых актов в области обеспечения туристских услуг для детей с ограниченными возможностями здоровья.
8. Перечислите основные правила предоставления услуг питания в санаторно-курортных и рекреационных комплексах.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Разработать комплекс элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями на примере гостиницы.
2. Разработать правила поведения персонала в гостинице при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Разработать правила предоставления услуг питания при обслуживании людей с

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.15 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы.

4. Разработать правила применения технического оснащения в гостинице при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья.

5. Разработать правила использования средств связи при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы.

Разработать правила предоставления информации в гостинице при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья