

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.В.ДВ.01.01 Организация обслуживания туристов с ограниченными возможностями
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Международный туризм
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Баканова А. А.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

сформировать у студентов систему знаний об основных видах социального туризма, технологиях обслуживания туристов с ограниченными возможностями и умений применять эти знания в своей практической деятельности.

*Задачи дисциплины:*

сформировать систему знаний об основных понятиях внутреннего туризма, о факторах и периодах его развития;

- сформировать представление об основных законах, регулирующих внутренний туризм;
- сформировать представление о социально-экономическом значении внутреннего туризма;
- сформировать систему знаний об основных технологиях внутреннего туризма как по его видам, так и по особенностям предложения;
- выработать навыки продвижения и реализации туристских продуктов на туристском рынке;
- выработать способности к анализу проблемных ситуаций в туристской индустрии, практиковать меры по их предупреждению и преодолению;
- сформировать навыки создания нового туристского продукта и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;
- выработать способность оценивать удовлетворенность потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации.

**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
ПК-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	ПК-3.1 Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-3.2 Умеет изучать требования туристов и анализировать мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	
	ПК-3.3 Способен выбирать и применять клиенто-ориентированные технологии туристского обслуживания.	
ПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПК-4.1 Знает технологию разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя, в том числе и в международном туризме.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-4.2 Умеет составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг, в том числе и в международном туризме.	
	ПК-4.3 Способен участвовать в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов с обоснованием эффективности управленческих решений, в том числе и в международном туризме.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-7 Способен разрабатывать экскурсионные маршруты на основе нормативно-правовых актов	ПК-7.1 Знает законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организации сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; принципы организации и методики проведения экскурсий, в т.ч. на иностранном языке; основы трудового и ми-грационного законодательства; основы туристской индустрии, в том числе и в международном туризме.	04.005 Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Требования к должности «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-7.2 Умеет разрабатывать различные экскурсионные маршруты, экскурсионные программы; рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности, определять технику ведения экскурсии; выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя, в том числе и в международном туризме.	
	ПК-7.3 Способен определять цели и выбирать темы экскурсии, составлять экскурсионные программы; подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку, составлять технологическую карту экскурсии; выбирать программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов, в том числе и в международном туризме.	
ПК-8 Способен осуществлять процесс экскурсионного обслуживания потребителей и обеспечивать безопасность экскурсантов	ПК-8.1 Знает принципы организации и методики проведения экскурсий, в т.ч. на иностранном языке; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; правила оказания первой помощи; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах, в том числе и в международном туризме.	04.005 Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Требования к должности «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-8.2 Умеет использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, пользоваться методикой применения наглядных пособий и определять методические приемы проведения экскурсии; пользоваться «портфелем экскурсовода»; осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг и корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; организовывать выход экскурсантов из транспорта, передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту, осуществлять расстановку группы у объектов, организовывать возвращение экскурсантов в транспорт, в том числе и в международном туризме.	

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	ПК-8.3 Способен определять цели и выбирать темы экскурсии, со-ставлять экскурсионные программы и технологическую карту экскурсии, определять методические приемы проведения экс-курсий; выбирать программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов; составлять текст экскур-сии и методической разработки, комплектовать «портфель экс-курсовода», выбирать приемы информационно-экскурсионной работы; обеспечивать возвращение экскурсантов, обеспечи-вать безопасность экскурсантов во время экскурсий, в том числе и в международном туризме.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3.1. Знает процессы обслуживания потребителей на основе анали-за рыночного спроса и потребностей туристов и других заказ-чиков услуг.	Знает рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья, общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями
ПК-3.2. Умеет изучать требования туристов и анализировать мотива-ции спроса на реализуемые туристские продукты.	Умеет организовывать предоставление сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
ПК-3.3. Способен выбирать и применять клиенто-ориентированные технологии туристского обслуживания.	Владеет технологией обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья
ПК-4.1. Знает технологию разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского пред-приятия и предпочтений потребителя, в том числе и в между-народном туризме.	Знает особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями, в том числе и в между-народном туризме.
ПК-4.2. Умеет составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг, в том числе и в международном туризме.	Умеет формировать экскурсионные услуги для туристов с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме
ПК-4.3. Способен участвовать в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов с обоснованием эф-фективности управленческих решений, в том числе и в между-народном туризме.	Владеет технологией организации сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья ,в том числе и в международном туризме
ПК-7.1. Знает законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы органи-заций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; принципы организации и методики проведения экс-курсий, в т.ч. на иностранном языке; основы трудового и ми-грационного законодательства; основы туристской индустрии, в том числе и в международном туризме.	Знает нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ в том числе и в международном туризме.

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ПК-7.2. Умеет разрабатывать различные экскурсионные маршруты, экскурсионные программы; рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности, определять технику ведения экскурсии; выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя, в том числе и в международном туризме.	Умеет организовывать туристские и экскурсионные услуги, предназначенные для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме
ПК-7.3. Способен определять цели и выбирать темы экскурсии, составлять экскурсионные программы; подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку, составлять технологическую карту экскурсии; выбирать программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов, в том числе и в международном туризме.	Владеет технологией составления экскурсионных программ, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме
ПК-8.1. Знает принципы организации и методики проведения экскурсий, в т.ч. на иностранном языке; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; правила оказания первой помощи; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах, в том числе и в международном туризме.	Знает особенности транспортного обеспечения социального туризма, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме
ПК-8.2. Умеет использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, пользоваться методикой применения наглядных пособий и определять методические приемы проведения экскурсии; пользоваться «портфелем экскурсовода»; осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг и корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; организовывать выход экскурсантов из транспорта, передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту, осуществлять расстановку группы у объектов, организовывать возвращение экскурсантов в транспорт, в том числе и в международном туризме.	Умеет организовывать экскурсионные услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме
ПК-8.3. Способен определять цели и выбирать темы экскурсии, составлять экскурсионные программы и технологическую карту экскурсии, определять методические приемы проведения экскурсий; выбирать программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов; составлять текст экскурсии и методической разработки, комплектовать «портфель экскурсовода», выбирать приемы информационно-экскурсионной работы; обеспечивать возвращение экскурсантов, обеспечивать безопасность экскурсантов во время экскурсий, в том числе и в международном туризме.	Владеет методикой проведения экскурсионных программ для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-3.1 ПК-4.1 ПК-7.1 ПК-8.1	ПК-3.2 ПК-4.2 ПК-7.2 ПК-8.2	ПК-3.3 ПК-4.3 ПК-7.3 ПК-8.3
1	Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	ПК-3 ПК-4	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
2	Основные виды социального туризма.	ПК-3 ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	ПК-7 ПК-8	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №2 (20)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	ПК-3 ПК-4 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	ПК-3 ПК-4 ПК-8	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
8	Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс- задача №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа**

**Тема 1:** Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Сущность понятия «ограничение жизнедеятельности», «инвалид» в российском законодательстве. Особенности рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Виды рекреационных услуг для лиц ОВЗ.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Понятие и виды рекреационного сервиса. Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Основные виды социального туризма. Понятие социального туризма. Туризм для инвалидов и пожилых людей. Его роль и значение. Транспортное обеспечение социального туризма</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Основные виды социального туризма.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> 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><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 5:</b> Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья Социальная реабилитация детей-инвалидов. Особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 6:</b> Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы. Реабилитации в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах. Деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 7:</b> Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья 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</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 8:</b> Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья 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</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* 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.	5	2	2	0	4	2	
2	Основные виды социального туризма.	5	2	2	0	4	2	
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	5	2	2	0	4	2	
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	5	2	2	0	4	2	
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	5	2	2	0	4	2	
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	5	4	4	0	5	4	
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья	5	2	2	0	4	2	
8	Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья	5	2	2	0	4	2	
Итого:			18	18	0	33	18	

\* 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 6
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3



\* 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.	6	2	0	0	11	2
2	Основные виды социального туризма.	6	0	0	0	11	2
3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	0	0	0	11	2
4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	0	2	0	11	2
5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья	6	2	0	0	11	2
6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья	6	0	0	0	11	4
7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	0	2	0	11	2
8	Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	0	0	0	10	2
Итого:			4	4	0	87	18

\* 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. 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/obslyuzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

2. СОЦИАЛЬНАЯ ИНКЛЮЗИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Фурьева Т. В. - Красноярский государственный педагогический университет имени В.П. Астафьева (г. Красноярск)., 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-07465-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-inklyuziya-494383>

3. СОЦИАЛИЗАЦИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Фурьева Т. В. - Красноярский государственный педагогический университет имени В.П. Астафьева (г. Красноярск)., 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-08278-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socializaciya-i-socialnaya-adaptaciya-lic-s-invalidnostyu-493336>

*Дополнительная литература:*

1. СЕРВИСОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Черников В. Г. - Рыбинский государственный авиационный технический университет имени П.А. Соловьева (г. Рыбинск)., 2022 г. - 252 с. - ISBN 978-5-534-13272-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/>

---

servisologiya-497381

2. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Кулакова Н. И., Ганина Т. В. ; Под ред. Кулаковой Н.И. - Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина (г. Рязань)., 2022 г. - 127 с. - ISBN 978-5-534-11353-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologiya-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-495725>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Игнатьева И. Ф. - Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения (г. Санкт-Петербург); Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена (Герценовский университет) (г. Санкт-Петербург)., 2022 г. - 392 с. - ISBN 978-5-534-13873-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoj-deyatelnosti-490605>

**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: [arhiv.naicon.ru](http://arhiv.naicon.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. ФОМ-MEDIA [Электронный ресурс] : проект фонда Общественное мнение : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://fom.ru>. - Текст: электронный

9. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

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

11. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

12. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

13. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим

доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

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

16. Министерство здравоохранения Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://minzdrav.gov.ru>. - Текст: электронный

17. PsyJournals.ru: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://psyjournals.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, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным 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](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), 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](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://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

### Коллоквиум / Проект №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?

### Коллоквиум / Проект №2

Вопросы для обсуждения:

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

### Доклад, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

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

### Доклад, сообщение / Реферат №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.

### **Доклад, сообщение / Реферат №3**

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**

*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.

*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.

### **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**

Не предусмотрено учебным планом

## **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. Деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов.
18. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
19. Особенности организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
20. 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.
21. Характеристика социально-средовой реабилитации инвалидов.
22. Культура поведения персонала при организации быта отдыхающих в санаторно-курортных и рекреационных комплексах.
23. Понятие охранительного режима в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах.
24. Основные нормативно-правовые акты в области обеспечения туристских услуг для детей с ограниченными возможностями здоровья.
25. Основные правила предоставления услуг питания в санаторно-курортных и рекреационных

комплексах.

26. Международные нормативно-правовые акты в области защиты прав инвалидов в обеспечении туристских услуг.

27. Принципы экспертной оценки рекреационных услуг.

28. Туризм и рекреация в социально-досуговой деятельности людей с ограниченными возможностями.

29. Основные службы гостиницы, технологии и организация работы отдела персонала с лицами ограниченными возможностями здоровья.

30. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в отеле.

### Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

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

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

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

### Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

4. 1. Разработать комплекс элементов безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями на примере гостиницы.

5. Разработать правила поведения персонала в гостинице при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья.

6. Разработать правила предоставления услуг питания при обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья на примере гостиницы.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	Знает рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья, общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями Знает особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями, в том числе и в международном туризме. Знает нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ в том числе и в международном туризме. Знает особенности транспортного обеспечения социального туризма, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	<p>Умеет организовывать предоставление сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Владеет технологией обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Умеет формировать экскурсионные услуги для туристов с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет технологией организации сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме</p> <p>Умеет организовывать туристские и экскурсионные услуги, предназначенные для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет технологией составления экскурсионных программ, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Умеет организовывать экскурсионные услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет методикой проведения экскурсионных программ для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p>	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	<p>Умеет организовывать предоставление сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Владеет технологией обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Умеет формировать экскурсионные услуги для туристов с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет технологией организации сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме</p> <p>Умеет организовывать туристские и экскурсионные услуги, предназначенные для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет технологией составления экскурсионных программ, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Умеет организовывать экскурсионные услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p> <p>Владеет методикой проведения экскурсионных программ для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме</p>	40