

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 уметь 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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	04.005 Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Требования к должности «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
ПК-8 Способен осуществлять процесс экскурсионного обслуживания потребителей и обеспечивать безопасность экскурсантов	<p>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.</p> <p>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.</p>	04.005 Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Требования к должности «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)

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 международном 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.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
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)
Количество баллов (100 баллов):			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.

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<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>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 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>
<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</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: 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>Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: 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>Практические занятия/самостоятельная работа: Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 8: 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>Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: 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)., 2023 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-07465-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socialnaya-inklyuziya-516725>

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)., 2023 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-08278-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/socializaciya-i-socialnaya-adaptaciya-lic-s-invalidnostyu-515520>

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)., 2023 г. - 252 с. - ISBN 978-5-534-13272-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/>

servisologiya-519304

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)., 2023 г. - 127 с. - ISBN 978-5-534-11353-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologiya-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-518228>

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)., 2023 г. - 392 с. - ISBN 978-5-534-13873-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-turistskoj-deyatelnosti-512610>

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

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

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

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

12. [Hotelier.PRO](http://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, 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, 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

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	Умеет организовывать предоставление сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья Владеет технологией обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья Умеет формировать экскурсионные услуги для туристов с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме Владеет технологией организации сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, 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 Владеет технологией составления экскурсионных программ, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме Умеет организовывать экскурсионные услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, 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	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-3 ПК-4 ПК-7 ПК-8	Умеет организовывать предоставление сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья Владеет технологией обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья Умеет формировать экскурсионные услуги для туристов с ограниченными возможностями здоровья, в том числе и в международном туризме Владеет технологией организации сервиса в гостиничном комплексе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, 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 Владеет технологией составления экскурсионных программ, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе и в международном туризме Умеет организовывать экскурсионные услуги для людей с ограниченными физическими возможностями, 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	40