Документ полтисан простой докторной полтиство ИНАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Информация о владельце:

ФИО: Худин Алекстрин деражение государственное образовательное учреждение высшего образования Должность: Ректор "Курский государственный университет"

Дата подписания: 04.02.2021 13:11:17

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509 **Кафедра соннацьно**ткурь турного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

5 3ET Общая трудоемкость

Виды контроля в семестрах: экзамен(ы) 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

				-	
Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого		
Недель	9,2				
Вид занятий	УП	РΠ	УП	РП	
Лекции	36	36	36	36	
Практические	36	36	36	36	
Итого ауд.	72	72	72	72	
Контактная работа	72	72	72	72	
Сам. работа	72	72	72	72	
Часы на контроль	36	36	36	36	
Итого	180	180	180	180	

Рабочая программа дисциплины Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями / сост. старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна; к.и.н., доцент, Малина Виктория Викторовна; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, угвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна; к.и.н., доцент, Малина Виктория Викторовна

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОВЗ, осуществление их личностно-мотивационной и практической подготовки к реализации инклюзивной модели обслуживания на различных предприятиях гостиничной индустрии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП		
Цикл (раздел) ООП:	Б1.О	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знать:

основные особенности различных нозоологических групп лиц с ограниченными возможностями здоровья: этические нормы и правила взаимодействия с различными группами потребителейс ограниченными возможностями здоровья

Уметь:

взаимодействовать с потребителями, имеющими различные нарушения здоровья в соответствии с нормами этики

Владеть:

навыками индивидуаного подхода к обслуживанию лиц с ОВЗ

ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

Основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ в гостиничных предприятиях особенности гостиничного сервиса для лиц с ОВЗ

Уметь:

анализировать инфраструктуру гостиничного предприятия на предмет безбарьерной среды оценивать уровень обслуживания лиц с OB3 в гостиничных предприятия

Владеть:

нормативно-правовой базой, регламентирующей создание безбарьерной среды в гостиничных предприятиях навыками проектирования безбарьерной среды в гостиницах навыками управления уровнем обслуживания лиц с OB3

	4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия							
	Раздел 1. Гостиничный сервис для лиц с OB3	Раздел					
1.1	Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и путешествия людей с OB3	Лек	8	2	0		
1.2	Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и путешествия людей с OB3	Ср	8	4	0		

1.3	Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и путешествия людей с OB3	Пр	8	2	0
1.4	Гостиничный сервис для лиц с OB3	Ср	8	4	0
1.5	Классификация потребителей услуг	Лек	8	2	0
1.6	Классификация потребителей услуг	Ср	8	4	0
1.7	Классификация потребителей услуг	Пр	8	4	0
1.8	Общепринятые понятия и категории	Лек	8	2	0
	инвалидности в РФ				0
1.9	Общепринятые понятия и категории инвалидности в РФ	Пр	8	4	
1.10	Определение понятий "инклюзивный дизайн", "унивесрсальный дизайн", "безбарьерная (доступная) среда)"	Лек	8	2	0
1.11	Определение понятий "инклюзивный дизайн", "унивесрсальный дизайн", "безбарьерная (доступная) среда)"	Ср	8	2	0
	Раздел 2. Теоретические и методологические основы изучения	Раздел			
	проблемы жизни и путешествия людей с ОВЗ				
2.1	Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы	Лек	8	2	0
2.2	Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы	Ср	8	2	0
2.3	Психология и этика общения с инвалидами	Лек	8	4	0
2.4	Психология и этика общения с инвалидами	Ср	8	4	0
2.5	Психология и этика общения с инвалидами	Пр	8	4	0
	Раздел 3. Правовое обеспечение представления гостиничных услуг лицам с OB3	Раздел			
3.1	Международные правовые акты, нормы, постановления в сфере гостиничного сервиса для лиц с ОВЗ	Лек	8	2	0
3.2	Международные правовые акты, нормы, постановления в сфере гостиничного сервиса для лиц с OB3	Ср	8	2	0
3.3	Государсвенные стандарты организации безбарьерной среды в РФ	Лек	8	4	0
3.4	Государсвенные стандарты организации безбарьерной среды в РФ	Пр	8	2	0
3.5	Правовоая база по поддержке и развитию доступной среды	Ср	8	2	0
3.6	Правовое обеспечение рекреационного сервиса	Ср	8	2	0
3.7	Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями В Российской федерации	Лек	8	2	0

3.8	Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями	Ср	8	2	0
	Раздел 4. Организация предоставления услуг по безбарьерному туризму	Раздел			
4.1	Услуги гостеприимства для людей с OB3	Лек	8	2	0
4.2	Услуги гостеприимства для людей с OB3	Пр	8	2	0
4.3	Услуги гостеприимства для людей с OB3	Ср	8	4	0
4.4	Предоставление дополнительных гостиничных услуг для лиц с OB3	Лек	8	0	0
4.5	Предоставление дополнительных гостиничных услуг для лиц с OB3	Пр	8	2	0
4.6	Предоставление дополнительных гостиничных услуг для лиц с OB3	Ср	8	4	0
4.7	Организация гостиничного обслуживания инвалидов и маломобильных групп лиц	Пр	8	2	0
4.8	Организация гостиничного обслуживания инвалидов и маломобильных групп лиц	Ср	8	4	0
	Раздел 5. Общие требования к организации гостиничного сервиса для лиц ОВЗ	Раздел			
5.1	Особенности гостиничного сервиса для лиц с OB3	Лек	8	4	0
5.2	Требования к средствам размещения	Ср	8	2	0
5.3	Требования к средствам размещения	Пр	8	2	0
5.4	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности	Лек	8	4	0
5.5	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности	Ср	8	2	0
5.6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности	Пр	8	2	0
5.7	Требования к работе персонала	Ср	8	2	0
5.8	Требования к работе персонала	Пр	8	2	0
5.9	Создание безбарьерной среды в средствах размещения	Лек	8	2	0
5.10	Создание безбарьерной среды в средствах размещения	Ср	8	2	0
5.11	Создание безбарьерной среды в средствах размещения	Пр	8	2	0
	Раздел 6. Исследование доступности гостиничных услуг региона для лиц с OB3	Раздел			
6.1	Методы анализа безбарьерности объектов гостиничной инфраструктуры в регионе	Лек	8	2	0
6.2	Методы анализа безбарьерности объектов гостиничной инфраструктуры в регионе	Ср	8	4	0

6.3	Проблемы развития безбарьерного туризма	Ср	8	4	0
6.4	Ключевые аспекты туристской активности	Ср	8	4	0
6.5	Классификация факторов, влияющих на стратегическое развитие безбарьерного туризма в регионе	Ср	8	4	0
6.6	Экспертное оценивание рекреационных услуг	Ср	8	4	0
6.7	Анализ технических возможностей гостиничного предприятия для обслуживания лиц с OB3	Ср	8	4	0
6.8	Анализ технических возможностей гостиничного предприятия для обслуживания лиц с ОВЗ за рубежом	Пр	8	2	0
6.9	Анализ технических возможностей гостиничного предприятия для обслуживания лиц с OB3 в России	Пр	8	2	0
6.10	Анализ технических возможностей гостиничного предприятия для обслуживания лиц с ОВЗ в Курской области	Пр	8	2	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы для проведения текущего контроля по дисциплине одобрены протоколом заседания кафедры социально-культурного сервиса и туризма № 9 от 20 апреля 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине утверждены протоколом заседания кафедры социально-культурного сервиса и туризма № 9 от 20 апреля 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

	6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИ	СЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
	6.1. Рекомендуемая литература		
	6.1.1. Основная литература		
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Уокер Джон, Егорова В. Н Управление гостеприимством. Вводный курс: Учебник - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.	http://www.iprbookshop .ru/15483	1
	6.1.2. Дополнительная литература	-	•
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Драчева Е.Л Специальные виды туризма. Лечебный туризм: учеб. пособие - М.: КНОРУС, 2008.		6
Л2.2	Сахарчук Е. С Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие для вузов, рек. УМО - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014.		10
Л2.3	Жигунова Г. В Повседневная жизнь молодых людей с инвалидностью - Мурманск: ФГБОУ ВПО «Мурманский государственный гуманитарный университет», 2014.	http://biblioclub.ru/inde x.php? page=book&id=429296	1
Л2.4	Галиуллина С. Д., Коган О. С., Тупиев И. Д., Иванова О. М Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015.	http://biblioclub.ru/inde x.php? page=book&id=445126	1
Л2.5	- Применение средств доступного туризма при аутизме - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015.	http://biblioclub.ru/inde x.php? page=book&id=445136	1
Л2.6	Токмаков А. А., Коган О. С., Галиуллина С. Д Двигательная рекреация и социальная адаптация лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата средствами доступного туризма - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014.	http://biblioclub.ru/inde x.php? page=book&id=445142	1
Л2.7	Валеева Е. О Развитие индустрии туризма в регионе: учебное пособие - Санкт-Петербург: Астерион, 2008.	http://www.iprbookshop .ru/31937	1

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.8	Валеева Е. О Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.	http://www.iprbookshop .ru/31938	1
Л2.9	Рамендик Д. М Психология делового общения: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/CD7B82 DC-01C3-4470-A822- B058377C763F	1
Л2.10	Восковская Л. В Психология ощущений и восприятия: Учебное пособие - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/6740AD D0-CB1F-4491-9D63- CFCB8A1C1C60	1
Л2.11	Золотовский В. А Правовое регулирование в сфере туризма: Учебное пособие - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/F4E2499 C-C9BC-4664-9824- CFBDE61F7239	1
Л2.12	Корягина Н. А Психология общения: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/CC1541 D5-EE7F-4C7F-A161- E16415286420	1
Л2.13	Иванников В. А Общая психология: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/2E78622 A-9035-4720-A4A9- 2071AEB50307	1
Л2.14	Тимохина Т. Л Гостиничный сервис: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio- online.ru/book/05FBCB 8B-ADDB-4861-869C- 83A61B803759	1
Л2.15	Матолыгина Н.В., Руглова Л.В Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие - Санкт-Петербург: Интермедия, 2013.	http://www.iprbookshop .ru/30210.html	1
Л2.16	Джон Р Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.	http://www.iprbookshop .ru/52581.html	1
Л2.17	Пугиев В.Г., Разумов А.Н., Трофимов Е.Н., Умберто Солимене, Винченцо Кондеми, Альчесте Сантуари, Кружалин В.И., Писаревский Е.Л., Шпилько С.П., Степуренко О.А., Сесёлкин А.И., Кальней В.А., Шишов С.Е., Фролов А.В Доступный, социальный и массовый туризм. Проблемы и перспективы развития в России: монография - Москва: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.	http://www.iprbookshop .ru/51860.html	1
Л2.18	Захарова Н.А., Шашкова О.В Инвалидность: практическое пособие - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2014.	http://www.iprbookshop .ru/27478.html	1
Л2.19	Джон Р Введение в гостеприимство: учебное пособие - Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2012.	http://www.iprbookshop .ru/15337.html	1
	6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети	l .	
Э1	Государсвенная программа "Доступная среда"		
Э2	Официальный сайт Ростуризма		
	6.3.1 Перечень программного обеспечения		
7.3.1.1	Microsoft Windows XP Professional (Open License: 47818817);		
7.3.1.2	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL);		
7.3.1.3	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение);		
7.3.1.4	Google Chrome (Свободная лицензия BSD);		
7.3.1.5			
	6.3.2 Перечень информационных справочных систем		
7.3.2.1	СС "КонсультантПлюс", "Гарант".		
7.3.2.2	http://www.booking.com		
7.3.2.3	http://www.tripadvisor.ru		
7.3.2.4	http://www.tophotels.ru		
7.3.2.5	http://www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)		
7.3.2.6	http://www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация		
7.3.2.7	http://www.trivago.ru		
7.3.2.8	http://www.hotels.ru		
7.3.2.9	https://www.russiatourism.ru		
	•		

7.3.2.1	http://ru.wikipedia.org Свободная энциклопедия
7.3.2.1	http://www.consultant.ru/
7.3.2.1	www.nlr.ru/ — Российская национальная библиотека.
7.3.2.1	www.nns.ru/ — Национальная электронная библиотека.
7.3.2.1	www.rsl.ru/ – Российская государственная библиотека.
7.3.2.1	www.,biznes-karta.ru/ – Агентство деловой информации «Бизнес-карта».
7.3.2.1	www.,rbs.ru/ – Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7.3.2.1	www.aport.ru/ – Поисковая система.
7.3.2.1	www.rambler.ru/ – Поисковая система.
7.3.2.1	www.yandex.ru/ – Поисковая система.

	7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
7.	 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 81 (Мобильный ПК ASUS – 1 шт., проектор Epson EMP-280 – 1 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий; учебная мебель (столы, стулья, учебная доска))
7.	2 Помещение для самостоятельной работы с выходом в интернет, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 146 (Моноблоки MSI – модель MS-A912, 2гб оперативной памяти, Athlon CPU D525 1.80GHz 1.79 GHz – 27 шт., Моноблоки Asus – модель ET2220I, 4гб оперативной памяти, intelCore i3-3220 CPU 3.30 GHz 3.30 GHz – 13 шт., учебная мебель (столы, стулья))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методическая документация по дисциплине предусматривает проработку лекционного материала и выполнение индивидуальных заданий с использованием учебно-методических материалов для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Организация аудиторной работы студентов

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебныхматериалов;
- технология коллективного взаимодействия;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:

работа в команде;

опережающая самостоятельная работа;

междисциплинарное обучение;

проблемное обучение;

защита индивидуальных заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции и практическим занятиям.

Вид занятия: лекция.

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечатьважныемысли, выделятьключевыеслова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);

- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Вид занятия: практическая работа.

Подготовка предполагает проработку лекционного материала, работу над дополнительной литературой. При оформлении работы необходимо: записать в тетрадь номер работы, тему, цель; записать предложенные задания. При выполнении конкретных заданий можно пользоваться текстом лекций, интернет- источниками, справочным материалом. Подготовка предполагает проработку лекционного материала, составление в рабочих тетрадях вспомогательных схем для наглядного структурирования материала с целью упрощения его запоминания. Обращать внимание на основную терминологию, классификацию, отличительные особенности, наличие соответствующих связей между отдельными процессами.

Организация самостоятельной работы студентов

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы,

самостоятельности, ответственности и организованности;

 формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Студент может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меругруда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке заданий необходимо ознакомиться с публикациями в периодических изданиях. Поиск и подбор таких изданий, материалов осуществляется на основе библиографических указаний.

Методические указания для самостоятельной подготовки студентов в соответствии с формами текущего контроля Работа с текстом учебно-методической и научной литературы (документальным источником).

Для выполнения практических заданий и подготовки к выступлениям необходимо изучить источники информации по теме:

- внимательно прочитайте текст статьи (раздел учебника);
- рассмотрите прилагаемые к тексту иллюстрации, схемы, таблицы, постарайтесь понять главное в них;
- выберите из текста ответы на поставленные в практическом задании вопросы;
- кратко изложите ответы на поставленные вопросы (исходя из задания для самостоятельной работы в форме плана, схемы, таблицы, конспекта).

При конспектировании текста:

- обдумай, в какой последовательности лучше изложить содержание параграфа;
- составь план конспекта (в виде схемы); запись текста лучше производить по абзацам (краткость изложения, примеры);
- осуществи запись новых терминов, понятий; выдели главные факты, выводы, идеи.

Вид занятия: самостоятельная работа

Предполагает развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины, на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал.