

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Организация обслуживания лиц с
ограниченными возможностями здоровья**

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Туроператорская и турагентская деятельность

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – ознакомление обучающихся с теоретическими основами и прикладными аспектами помощи лица с ограничениями физического и психического здоровья, формирование ключевых компетенций для эффективной профессиональной деятельности с данной категорией населения.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- раскрыть основы рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- изучить правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- проанализировать специфику организации сервиса для детей с ограниченными возможностями здоровья;
- раскрыть особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья;
- изучить особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе, на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья» относится к базовой компоненте обязательной части дисциплин Блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)	<ul style="list-style-type: none">• Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной сфере• Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере	<ul style="list-style-type: none">• Маркетинг организаций профессиональной сферы• Разработка и продвижение туристского продукта• Производственная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

		<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Туристские формальности • Учебная практика 	
2	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК -7)	<ul style="list-style-type: none"> •Безопасность жизнедеятельности 	<ul style="list-style-type: none"> •Организация транспортного обеспечения в туризме •Производственная практика •Преддипломная практика •Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПКО - 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере •Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы 	<ul style="list-style-type: none"> •Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере •Организация транспортного обеспечения в туризме •Стандартизация и сертификация в туризме •Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе •Производственная практика •Преддипломная практика •Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

– способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК -7);

– способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПКО - 4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- опыт практической работы с лицами с ОВЗ;
- условия разработки и внедрения нормативной документации по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг гостиничной и сервисной индустрии;
- технологию разработки и внедрения инновационных технологий в индустрии гостеприимства;
- условия действия в нестандартных ситуациях.

УМЕТЬ:

- применять на практике базовые стандарты качественного обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья;
- толерантно воспринимать социальные различия лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- работать с нормативно-правовой литературой, регламентирующей деятельность с лицами ОВЗ.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами;
- навыками разработки туристских путешествий, туристских походов и экскурсионных услуг, сервисных услуг с лицами ОВЗ.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Семестр				
	Всего часов	Очная форма обучения		Всего часов	Очно-заочная форма обучения
		7	8		
Аудиторные занятия (всего)	68	36	32	34	34
В том числе:	-	-	-		
Лекции (Л)	34	18	16	17	17
Практические занятия (ПЗ)	34	18	16	17	17

В том числе в интерактивной форме	8	4	4	4	4
Самостоятельная работа (всего)	49	36	13	74	74
Контроль (экзамен)	27		27	36	36
Общая трудоемкость	час	144	72	72	144
	зач. ед.	4	2	2	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Понятие и виды рекреационного сервиса.	Рекреационный сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Сущность понятия «ограничение жизнедеятельности», «инвалид» в российском законодательстве. Особенности рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Виды рекреационных услуг для лиц ОВЗ.
2.	Основные виды социального туризма.	Понятие социального туризма. Туризм для инвалидов и пожилых людей. Его роль и значение. Транспортное обеспечение социального туризма.
3.	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма и сервиса для лиц ОВЗ. Общие требования к услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
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.
5.	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями.	Социальная реабилитация детей-инвалидов. Особенности организации туризма и сервиса для детей с ограниченными возможностями здоровья.
6.	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	Реабилитации в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах. Деятельность персонала санаторно-курортных и рекреационных комплексов.

7.	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.	Понятие охранительного режима в условиях санаторно-курортных и рекреационных комплексах (СК и РК). Адаптивная двигательная рекреация.
8.	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.	Туризм и его значение для людей с ограниченными физическими возможностями. Комфорт и удобство для гостя с ограниченными возможностями в гостиничных комплексах. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Разработка и продвижение туристского продукта				+	+	+	+	+
2.	Маркетинг организаций профессиональной сферы	+			+				
3.	Организация транспортного обеспечения в туризме				+	+	+	+	
4.	Стандартизация и сертификация в туризме				+			+	+
5.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере				+			+	+
6.	Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе			+	+				+
7.	Производственная практика	+	+	+	+	+	+	+	+
8.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+	+	+
9.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Понятие и виды рекреационного сервиса.	5	5	6	16
2.	Основные виды социального туризма.	4	4	6	14
3.	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4	4	6	14

4.	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4	4	6	14
5.	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями.	4	4	6	14
6.	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	4	4	6	14
7.	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.	4	4	6	14
8.	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.	5	5	7	17
	Контроль (экзамен)				27
	Всего	34	34	49	144

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Понятие и виды рекреационного сервиса.	2	2	10	14
2.	Основные виды социального туризма.	2	2	9	13
3.	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	2	2	9	13
4.	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	2	2	9	13
5.	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями.	2	2	9	13
6.	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	2	2	9	13
7.	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.	2	2	9	13
8.	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.	3	3	10	16
	Контроль (экзамен)				36
	Всего	17	17	74	144

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
-------	----------------------	---	---------------------

1.	1	Понятие и виды рекреационного сервиса.	5
2.	2	Основные виды социального туризма.	4
3.	3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4*
4.	4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	4
5.	5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями.	4
6.	6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	4*
7.	7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.	4
8.	8	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.	5

*занятия проходят в интерактивной форме

Практические занятия (семинары) для очно-заочной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	1	Понятие и виды рекреационного сервиса.	2
2.	2	Основные виды социального туризма.	2
3.	3	Правовое обеспечение рекреационного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	2*
4.	4	Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	2
5.	5	Специфика организации туризма для детей с ограниченными возможностями.	2
6.	6	Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья.	2*
7.	7	Рекреационные услуги на базе санаторно-курортных и рекреационных комплексов.	2
8.	8	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.	3

*занятия проходят в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет
- б) Консультант, Гарант,
- в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН
- г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН
- д) ресурсы сети Интернет:
 - <http://hum-ecol.ru/> - Экология человека
 - <http://prirodafor.narod.ru/50.htm> - Природа и человек
 - <http://pnu.edu.ru/ru/library/projects/ecopage/magazines/> - Будь здоров
 - <https://www.yumpu.com/ru/document/view/62463569/-no1-2019> – Безопасность туризма
 - <http://nc-asi.ru/magazine> - Доступная среда
 - <http://www.ideuromedia.ru/> - Социальная защита в России

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья : учебное пособие / С.Д. Галиуллина, О.С. Коган, И.Д. Тупиев, О.М. Иванова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС), Кафедра «История, психология, педагогика» и др. – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2017. – 67 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445126>
2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

Дополнительная литература

1. Григорьева, Е.В. Психолого-педагогическая диагностика развития лиц с ограниченными возможностями здоровья : электронное учебное пособие : [16+] / Е.В.

Григорьева ; Кемеровский государственный университет, Кафедра социальной психологии и психосоциальных технологий. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. – 146 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495207>

2. Ерусланова, Р.И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов на дому : учебное пособие / Р.И. Ерусланова. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 167 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496104>

3. Харченко, Л.В. Медико-социальная работа с инвалидами : учебное пособие : [16+] / Л.В. Харченко, Ф.В. Салугин, В.Г. Турманидзе ; Министерство образования и науки РФ, Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2017. – 104 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562957>

4. Шоренко, И.Н. Основы теории массового обслуживания : учебно-методическое пособие / И.Н. Шоренко ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра высшей математики. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. – 53 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495120>

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).
2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).
3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их

формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Профессор

должность, название кафедры



О.В. Пасько

инициалы, фамилия

Доцент кафедры

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия