

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

Лейфа А.В. Лейфа

30 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 3 Семестр 6

Зачет 6 сем

Общая трудоемкость дисциплины 36.0 (академ. час), 1.00 (з.е)

Составитель Е.А. Слюсарева, старший преподаватель,

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

30 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

30 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

30 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

30 мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся представлений о современных технологиях оказания гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины:

обеспечить условия для освоения теоретическо- методологических представлений о процессе обслуживания лиц с ограниченными возможностями;

обеспечить усвоение умений в сфере организации сервисного обслуживания особых категорий клиентов гостиничного предприятия, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной работы в средствах размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам образовательной программы и реализуется в 6 семестре.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин: «Введение в профессию», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии гостиничной деятельности», «Психология гостеприимства», «Конфликтология».

Дисциплина логически и содержательно связана с последующими дисциплинами: «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Проектирование гостиничной деятельности», «Прогрессивные технологии в гостиничном сервисе», «Организация дополнительных услуг в организациях сферы гостеприимства», «Безопасность жизнедеятельности».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1 УК-5 Знает: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение; ИД-2 УК-5 Умеет: демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия; ИД-3 УК-5 Владеет: способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.

3.2 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг

технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
---	--

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1.00 зачетных единицы, 36.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Введение в дисциплину «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»	6			4								4	защита практической работы, тестирование
2	Этические аспекты обслуживания особых	6			4								4	защита практической работы, тестирование

	категорий клиентов в гостиничных комплексах												
3	Создание среды для особых категорий клиентов в гостиничных комплексах	6		6								5.8	защита практической работы, тестирование
4	Организация специального питания в курортных и гостиничных комплексах	6		4								4	защита практической работы, тестирование
5	Зачет	6						0.2					Собеседование
	Итого		0.0	18.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	17.8			

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
1 Теоретико-методологические и законодательные основы курса.	Введение в дисциплину: цель, задачи, предмет. Международная правовая основа для обеспечения инвалидам равных с другими гражданами прав и свобод. Требования законодательства Российской Федерации по организации доступной среды для инвалидов. Обязанности по обеспечению для инвалидов доступной среды. Теоретико-методологические основы дисциплины.
2 Понятийно-категорийный аппарат курса	Основные термины и определения. Взаимодействие участников процесса формирования доступной среды для инвалидов и МГН. Установление и классификация форм инвалидности. Категории особых клиентов гостиничных комплексов. История возникновения обслуживания особых категорий клиентов.
3 Психология и этика общения с особой категорией клиентов	Этика общения и создание психологического комфорта в процессе коммуникации и при обслуживании особых категорий гостей. Способы общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, имеющими нарушение зрения, слуха, по интеллекту. Подготовка персонала гостиничного комплекса к обслуживанию особых категорий клиентов. Правила этико-психологического общения с особыми категориями клиентов гостиничных комплексов. Оказание ситуационной помощи инвалидам.
4 Технология обслуживания особых категорий клиентов в сфере гостеприимства	Особенности организации технологического процесса обслуживания особых категорий клиентов в средствах размещения. Цикличность и

	<p>вариативность технологии обслуживания маломобильных гостей в отелях. Четыре этапа (фазы) технологического алгоритма гостевого цикла особых категорий клиентов. Примеры организации средств размещения для людей с ограниченными возможностями в России и за рубежом.</p>
<p>5 Основы проектирования окружающей среды для особых категорий клиентов с учетом их потребностей</p>	<p>Проблема доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. «Принцип универсального проекта (дизайна)». Нормативно-правовая основа создания доступной среды в РФ. Программа «Доступная среда» (2011 – 2015, 2020, 2025, РФ). Перечень обязательных для применения нормативов и правил обеспечения доступности объектов и услуг. Принцип «разумного приспособления».</p>
<p>6 Обеспечение доступности зданий гостиничных комплексов для инвалидов и других маломобильных групп населения</p>	<p>Барьеры, препятствующие передвижению инвалидов. Формы инвалидности для определения специальных требований по доступности. Нормативная база, регламентирующая мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения. Функционально-планировочные; требования к ним. Требования к оценке зон по отношению к доступности. Паспорт доступности ОСИ.</p>
<p>7 Проектирование элементов доступной среды в гостиничных комплексах для инвалидов и других маломобильных групп населения</p>	<p>Проектные решения структурных объектов с учетом комплекса требований по обеспечению доступа к ним инвалидов и других МГН: два варианта («А», «Б») организации доступности; требования к ширине проходов, размещению лифта, специальных санузлов, спортивных и игровых площадок, проектированию пандусов и лестниц, зоны посадки пассажиров, зон обслуживания, зон питания. Варианты проектирования элементов доступной среды в гостиничных комплексах: санитарные и туалетные комнаты для общественного пользования; доступные номера для различных категорий инвалидов; приспособления для повышения комфортности проживания маломобильных групп населения в гостинице; примеры адаптации коридора в гостинице и других зон в гостиничном комплексе для людей с инвалидностью.</p>
<p>8 Организация диетического питания в курортных комплексах</p>	<p>Питание как базовая услуга в санаторно-курортных комплексах. Понятие лечебного питания. Основные функции питания в санаторно-курортном комплексе. Принцип определения суточного рациона гостя. Условия использования основных оптимизированных диет. Питание гостей в соответствии с основными видами диет.</p>

	Характеристика основных диет в системе индустрии питания.
9 Организация диетического питания детей, геродиетического питания в курортных комплексах	Организация питания детей в курортных комплексах. Понятие рационального питания. Особенности составления пищевых рационов для детей. Возрастные периоды детства: новорожденность; грудной; преддошкольный; дошкольный; школьный. Теория сбалансированного питания А.А. Покровского. Средние нормы физиологических потребностей для детей и подростков (в день). Разработка меню для детей в санаторно-курортном комплексе. Организация геродиетического питания в санаторно-курортном комплексе. Требования к питанию пожилых людей. Рекомендуемое потребление энергии, белков, жиров и углеводов для лиц пожилого и старческого возраста. Рекомендуемые величины потребления витаминов для населения пожилого возраста. Режим питания гостей пожилого возраста в санаторно-курортном комплексе.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Введение в дисциплину «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету.	4
2	Этические аспекты обслуживания особых категорий клиентов в гостиничных комплексах	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету.	4
3	Создание среды для особых категорий клиентов в гостиничных комплексах	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету.	5.8
4	Организация специального питания в курортных	Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям.	4

	и гостиничных комплексах	Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету	
--	--------------------------	---	--

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития универсальных навыков обучающихся. Наряду с объяснительно- иллюстративной формой обучения используются репродуктивные, проблемные, частично- поисковые методы обучения. В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Цель, задачи, предмет дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».
2. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (нормативно-правовая база).
3. Принципы сферы гостеприимства при организации сервиса особенных категорий клиентов.
4. Концепция инклюзивного туризма. Преимущества развития инклюзивного туризма для гостиничных комплексов.
5. Основные термины и определения: доступное средство размещения; адаптация маломобильных групп населения; клиент с ограниченными возможностями; универсальный элемент; инклюзивность; доступный путь движения; доступный маршрут движения; доступный номер для проживания; места обслуживания и др.
6. Понятия «инклюзивный туризм», «инвалидный туризм», «социальный туризм», «безбарьерная среда».
7. Категории особых клиентов гостиничных комплексов.
8. Информация, необходимая для создания доступной среды и организации качественного обслуживания маломобильным клиентам гостиничного комплекса при заселении и размещении.
9. Организация психологического комфорта и сопровождения особого клиента во время пребывания его в средствах размещения.
10. Основы коммуникации с особыми клиентами. Правила общения с особыми категориями клиентов.
11. Особенности организации технологического процесса обслуживания особых категорий клиентов в средствах размещения. Цикличность и вариативность технологии обслуживания маломобильных гостей в отелях.
12. Четыре этапа (фазы) технологического алгоритма гостевого цикла особых категорий клиентов.
13. Проблема доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. «Принцип универсального проекта (дизайна)».
14. Программа «Доступная среда» (2011 – 2015, РФ), ее развитие. Перечень обязательных для применения нормативов и правил обеспечения доступности объектов и услуг. Принцип «разумного приспособления».
15. Барьеры, препятствующие передвижению инвалидов. Формы инвалидности для определения специальных требований по доступности. Описание различных состояний доступности объекта. Обозначение доступности в Паспорте ОСИ.
16. Нормативная база, регламентирующая мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения.
17. Основные структурно- функциональные зоны и элементы зданий и сооружений,

подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения.

18. Функционально-планировочные элементы территории, прилегающей к зданию; требования к ним.

19. Требования к оценке зон по отношению к доступности. Паспорт доступности ОСИ.

20. Основные требования к доступности номера.

21. Приспособления для повышения комфортности проживания маломобильных групп населения в гостинице.

22. Характеристика СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».

23. Характеристика СП 59.13330; СП 136.13330.

24. Характеристика ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

25. Характеристика ГОСТ Р 55641-2015 «Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования».

26. Мнемосхемы с использованием шрифта Брайля. Применение в местах размещения.

27. Организация диетического питания в курортных комплексах.

28. Организация питания детей в курортных комплексах.

29. Организация геродиетического питания в санаторно-курортном комплексе.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва: МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022; Омск: Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> (дата обращения: 22.03.2024).

3. Иванова, Н. И. Социальный туризм: учебное пособие / Н. И. Иванова. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 184 с. — ISBN 978-5-94048-053-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63911> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206936> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства: учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170481> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Правовое обеспечение туризма: учебник / под общей редакцией Е. Л. Писаревского; перевод с английского Л. В. Богатырева [и др.]. — Москва: Финансовый университет, 2014. — 336 с. — ISBN 978-5-4365-0135-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152012> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Серова, О. В. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие / О. В.

Серова. — Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-907176-38-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/148763> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html .
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
3	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	Электронная библиотечная система «IPRbooks» http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
6	https://e.lanbook.com	Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» — это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
7	https://urait.ru Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	Электронно-библиотечная система предоставляет доступ к учебной и научной литературе в электронном виде с соответствующими сервисами

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран	Информационная справочная система «Электронные словари»

5	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования
6	Росстандарт	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями». Занятия по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.