

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
Федеральное государственное высшее образование
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно - педагогический институт
Факультет _____ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан

Фомина А.В. _____

«23» _____ июня _____ 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.19 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2021

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	3
1.1 Формируемые компетенции	3
1.2 Индикаторы достижения компетенций	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	6
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины	6
3.1 Учебно-тематический план.....	6
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	7
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	9
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины ..	11
5.1 Учебная литература	11
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	11
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	12
6 Иные сведения и (или) материалы.	12
6.1.Примерные темы и варианты контрольных работ	12
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	14
Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины.....	15

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее – ОПОП): ОПК-2, ОПК-4, ОПК-7.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицу 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции	
Общепрофессиональная	Экономика	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональная	Маркетинг	ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональная	Безопасность обслуживания	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Б1.О.02 Введение в индустрию гостеприимства Б1.О.04 Организация предпринимательской деятельности Б1.О.10 Технологии и организация гостиничной деятельности Б1.О.11 Технологии и организация общественного питания гостиничного комплекса Б1.О.12 Принятие управленческих решений Б1.О.16 Управление человеческими ресурсами Б1.О.17 Гостиничный менеджмент Б1.О.19 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе Б2.О.01(У) Ознакомительная Б2.О.02(П) Организационно-управленческая Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	Б1.О.09 География туризма Б1.О.19 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе Б1.О.20 Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	Б1.О.13 Охрана труда и обеспечение безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания Б1.О.19 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе Б2.О.01(У) Ознакомительная Б2.О.02(П) Организационно-управленческая Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: - теоретические основы управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: - использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: - навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет прода-	Знать: - методологию проведения анализа рынка - типы потребителей и модели потребительского поведения -виды онлайн платформ для продажи товаров и услуг сферы гостеприим-

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
	жи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	ства и общественного питания -методы составления медиапланов и планов продвижения Уметь: - проводить конкурентный анализ, сегментирование рынка, анализ потребительских предпочтений -использовать интернет-коммуникации, в том числе технологии маркетинга в социальных сетях для продажи и продвижения гостиничного продукта и услуг предприятий общественного питания Владеть: - современными методами мониторинга рынка - методиками продвижения организаций сферы гостеприимства и общественного питания - онлайн-технологиями для продажи товаров и услуг сферы гостеприимства
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: - теоретические основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности Уметь: - применять полученные знания в практической сфере, обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности. Владеть: - навыками и способностью обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	12
Аудиторная работа (всего):	36	12
в том числе:		
лекции	18	6
практические занятия, семинары	18	6
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):	72	92
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка контрольной работы		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	72	92
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет		4

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудо- ёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)			Формы текущего кон- троля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Основные понятия, роль и значе- ние социального туризма	14	2	2	10	Опрос
	Основные виды социального ту- ризма	14	2	2	10	Опрос
	Особенности организации и фи- нансирования системы социаль- ного туризма в России	14	2	2	10	Контрольная работа
	Правовое обеспечение гостинич- ных услуг для лиц с ограничен- ными возможностями здоровья	18	4	4	10	Контрольная работа
	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	18	4	4	10	Контрольная работа

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудо- ёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего кон- троля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Особенности сервиса для инва- лидов в гостиничном комплексе	16	2	2	12	Контрольная работа
	Специфика туристской инфра- структуры для людей с ограни- ченными возможностями здоро- вья	14	2	2	10	Контрольная работа Письменная работа (ре- ферат)
	Всего:	108	18	18	72	зачет

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудо- ёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего кон- троля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Основные понятия, роль и значе- ние социального туризма	10	1	1	8	Опрос
	Основные виды социального ту- ризма	14			14	Опрос
	Особенности организации и фи- нансирования системы социаль- ного туризма в России	16	1	1	14	Контрольная работа
	Правовое обеспечение гостинич- ных услуг для лиц с ограничен- ными возможностями здоровья	16	1	1	14	Контрольная работа
	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	16	1	1	14	Контрольная работа
	Особенности сервиса для инва- лидов в гостиничном комплексе	16	1	1	14	Контрольная работа
	Специфика туристской инфра- структуры для людей с ограни- ченными возможностями здоро- вья	16	1	1	14	Контрольная работа Письменная работа (ре- ферат)
	Всего:	108	6	6	92	4 (зачет)

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

Содержание лекционного курса

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
1	Основные понятия, роль и значение социального ту- ризма	Основные понятия, роль и значения социального туризма. Субъекты, обес- печивающие возможность услуг социального туризма. Сущность понятия «ограничение жизнедеятельности», «инвалид» в российском законодатель- стве.
2	Основные виды социаль- ного туризма	Понятие социального туризма. Виды социального туризма. Туризм для ин- валидов и пожилых людей. Его роль и значение. Транспортное обеспечение социального туризма. Отличительные особенности социального туризма. Система социального туризма в России.

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
3	Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России	Источники финансирования социального туризма. Бюджетное финансирование. Государственные внебюджетные формы финансирования. Средства работодателей, направленные на финансирование социального туризма. Стоимость поездки. Виды бюджета. Организация финансирования социального туризма. Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки. Социальное страхование.
4	Правовое обеспечение гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц с ОВЗ. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
5	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Требования к средствам размещения. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.
6	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	Туризм и его значение 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. Деятельность персонала гостиничных комплексов.
7	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествия туристов-инвалидов. Понятие туротерапии. Основные рекомендации для проведения социальных туров. Требования к транспорту, к размещению и питанию, к экскурсионному обслуживанию. Инструкции сопровождающего группу.

Содержание практических занятий

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
1	Основные понятия, роль и значение социального туризма	Социальный туризм как часть внутреннего туризма. Роль и значение социального туризма для человека, общества, экономики, государства. Теоретические основы формирования методологии исследования социального туризма.
2	Основные виды социального туризма	Социальный туризм: сущность, виды, признаки. Подходы к исследованию социального туризма отечественных авторов. Социальный туризм как часть социально-экономической системы «туризм» и его специфика (факторы). Субъекты социального туризма и их характеристика. Объекты и типы социального туризма.
3	Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России	Государственное управление социального туризма. Опыт организации социального отдыха: российский и зарубежный. Социальный туризм в России: состояние и перспективы. Социальный туризм как объект управления: многоуровневая система. Механизм управления социальным туризмом (взаимодействие рыночного механизма и государства, самоорганизация). Источники финансирования социального туризма: государственные, общественные, коммерческие. Государственное регулирование социального туризма: прямое и косвенное (спрос, предложение).

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
4	Правовое обеспечение гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Законодательно-правовое регулирование социального отдыха в России Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы конвенции о правах инвалидов. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ. Государственная программа РФ «Доступная среда». Характеристика основных госстандартов (ГОСТ Р 53998-2010, ГОСТ Р 50602-93, ГОСТ Р 50644-2009, ГОСТ Р 51671-2000 в сфере туристского обслуживания (в частности, для лиц с ОВЗ). Требования госстандарта к туристским и экскурсионным услугам для туристов 1-й, 2-й, 3-й категории.
5	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Требования к средствам размещения в гостиничных предприятиях для лиц с ОВЗ. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями. Основные положения государственного стандарта ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. С11 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных населения. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья. Планирование мероприятий по обеспечению безопасности проживания лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
6	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	Этикет общения с лицами, имеющими ограниченные возможности. Особенности организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья службой приема и размещения. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями в отеле. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями.
7	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья	Структура и содержание туристских программ для лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Особенности подбора социально-досуговых туристских программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, нормативно-правовые знания в области обслуживания особых категорий клиентов в гостиничном комплексе, а также личные качества обучающегося формирования.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине.

Аттестация обучающихся по освоению дисциплины осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы.

По итогам изучения дисциплины обучающиеся, выполнившие все практико-ориентированные задания и набравшие не менее 51 балла в ходе текущей работы в течение семестра, могут получить оценку без прохождения аттестационного испытания.

Обучающиеся, набравшие менее 51 балла в течение семестра сдают зачет в срок, соответствующий графику учебного процесса.

Таблица 7 – Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

№	Лекция	Практика	Баллы	
			Min	Max
1	Основные понятия, роль и значение социального туризма	Опрос	3	8
2	Основные виды социального туризма	Опрос	3	8
3	Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России	Контрольная работа	6	10
4	Правовое обеспечение гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Контрольная работа	6	10
5	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Контрольная работа	6	10
6	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	Контрольная работа	6	10
7	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья	Контрольная работа Письменная работа (реферат)	6 3	10 10
Посещение занятий (всего 12 часов; 1 балл за 1 акад. час)			12	24
Итого			51	100
	Публикация, участие в конференции по заданной тематике (дополнительные баллы)			20

Оценка без прохождения аттестационного испытания по итогам текущей успеваемости:

Зачтено – 51 – 100 баллов

В случае сдачи зачета студент может набрать баллы. Максимальное количество баллов на зачете – 20.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	не зачтено	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок в решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	зачтено	51-65

Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	зачтено	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	зачтено	86-100

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная литература

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, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>

Дополнительная литература

1. ГОСТ Р 55699. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
2. СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
3. Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 г. №363. Об утверждении государственной программы РФ «Доступная среда».

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
611 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа. Специализированная (учебная) мебель: кресла с пюпитрами. Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - экран, проектор; переносное – ноутбук. Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО),	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	
402 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер, проектор, акустическая система, доска интерактивная. Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по сублицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), ПО интерактивной доски SmartNotebook (ключ лицензии по серийному номеру оборудования). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Сайт «Всероссийского общества инвалидов» <http://www.voi.ru/>
2. Фонд поддержки инвалидов "Единая страна". <http://www.rfpi.ru/>
3. Сайт Инвалид.ru <http://www.invalid.ru/>
4. Сайт для инвалидов и тех, кто рядом с ними <http://www.inva-life.ru/>
5. Информационный портал для инвалидов <http://inva.tv/>
6. Портал для людей с ограниченными возможностями здоровья <http://www.dislife.ru/>
7. Сообщество людей с ограниченными возможностями <http://www.invaforum.ru/>

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1.Примерные темы и варианты контрольных работ

Опрос (тема 1)

1. Что в себя включает понятие «лица с ограниченными возможностями здоровья»?
2. Что такое социальный туризм?
3. Перечислите виды социального туризма.
4. Охарактеризуйте транспортное обеспечение туристических поездок для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ
6. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями.
7. Что обозначает понятие «Доступный туризм»?
8. Раскройте правила транспортного обслуживания в сфере социального туризма.

Опрос (тема 2)

1. Социальный туризм: сущность, виды, признаки.
2. Подходы к исследованию социального туризма отечественных авторов.
3. Социальный туризм как часть социально-экономической системы «туризм» и его специфика (факторы).
4. Субъекты социального туризма и их характеристика.
5. Объекты и типы социального туризма.

Вопросы контрольной работы (тема 3)

1. Источники финансирования социального туризма.
2. Бюджетное финансирование.
3. Государственные внебюджетные формы финансирования.
4. Средства работодателей, направленные на финансирование социального туризма.
5. Стоимость поездки.
6. Виды бюджета.
7. Организация финансирования социального туризма.
8. Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки.
9. Социальное страхование.

Вопросы контрольной работы (тема 4)

1. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями
2. Международные нормативно-правовые акты в области защиты прав инвалидов в обеспечении туристских услуг.
3. Основные положения государственная программа РФ «Доступная среда».
4. Характеристика основных госстандартов ГОСТ Р в сфере туристского обслуживания (в частности, для лиц с ОВЗ)
5. Основные положения государственного стандарта ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
6. Основные положения С11 59.13330.2016 зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
7. Требования к средствам размещения в гостиничных предприятиях для лиц с ОВЗ
8. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.

Вопросы контрольной работы (тема 5)

1. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья
2. Общие правила этикета при общении с инвалидами.
3. Формы обслуживания людей инвалидов.
4. Использование возможностей человека с ограниченными возможностями.
5. Технологический цикл обслуживания людей с ОВЗ в отеле.
6. Всемирная программа действий в отношении инвалидов.
7. Основные принципы конвенции о правах инвалидов.
8. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.

Вопросы контрольной работы (тема 6)

1. Этикет общения с лицами, имеющими ограниченные возможности.
2. Особенности организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья службой приема и размещения.
4. Технологический цикл обслуживания людей с ограниченными физическими в отеле возможностями.
5. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями.

Вопросы контрольной работы (тема 7)

1. Специфика туристской инфраструктуры для людей с ОВЗ.
2. Понятие комфортных условий для путешествия туристов-инвалидов.
3. Понятие туротерапии.
4. Основные рекомендации для проведения социальных туров.
5. Требования к транспорту, к размещению и питанию, к экскурсионному обслуживанию.
6. Инструкции сопровождающего группу.

Вопросы письменной работы (реферат)

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями.
2. Мотивация занятий туризмом лиц с ОВЗ.
3. Реабилитационные возможности туризма.
4. Структура и содержание туристских программ для детей с отклонениями в состоянии здоровья.
5. Особенности подбора социально-досуговых туристских программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Разработка и реализация туристско-оздоровительных программ для лиц с ограниченными возможностями.
7. Организационно-методические особенности проведения оздоровительно-спортивных туристских лагерей с участием лиц с ограниченными возможностями.
8. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристских мероприятий и пути их решения.
9. Этикет общения с лицами, имеющими ограниченные возможности, при проведении туристских мероприятий.
10. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья.
11. Взаимопомощь у лиц с нарушениями в состоянии здоровья в условиях чрезвычайных ситуаций.
12. Планирование мероприятий по обеспечению безопасности туристских мероприятий с участием лиц с отклонениями в состоянии здоровья.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Примерные вопросы зачета

1. Основные виды социального туризма.
2. Туризм для инвалидов и пожилых людей. Его роль и значение.
3. Транспортное обеспечение социального туризма.
4. Зарубежный опыт в развитии социального туризма.
5. Основные аспекты в формировании социального туризма.
6. Трансфер и услуги размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
7. Обеспечение правил безопасности туристов и экскурсантов с ограниченными возможностями.
8. Транспортное обслуживание в сфере социального туризма.
9. Правовое обеспечение гостиничного сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья
10. Общие требования к организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
11. Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе.
12. Нормативно-правовые акты в области правового обеспечения туризма для лиц ОВЗ.
13. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями
14. Характеристика основных госстандартов (ГОСТ Р53998-2010, ГОСТ Р 50602-93, ГОСТ Р 50644-2009, ГОСТ Р 51671-20000 в сфере туристского обслуживания (в частности, для лиц с ОВЗ).
15. Требования госстандарта к туристским и экскурсионным услугам для туристов 1-й, 2-й, 3-й категории.
16. Обеспечение доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения.
17. Требования к средствам размещения в гостиничных предприятиях для лиц с ОВЗ.
18. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.
19. Особенности организации сервисных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

20. Специфика обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья службой приема и размещения.

21. Основные положения государственного стандарта ГОСТ Р 53998 от 2010 года «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

22. Культура поведения персонала при организации быта отдыхающих в СК и РК.

23. Психология и этика общения с инвалидами.

24. Основные правила предоставления услуг питания, средства связи и информации, технического оснащения в гостиничных предприятиях и санаторно-курортных и рекреационных комплексах.

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

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

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

28. Туризм и его значение для людей с ограниченными физическими возможностями.

29. Комфорт и удобство для гостя с ограниченными возможностями в гостиничных комплексах.

30. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями.

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.О.19 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе составлена в соответствии с ФГОС 3++ ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления 43.03.03 Гостиничное дело

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления