

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.07.2022 14:54:30  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

24.11.2021 г.  
протокол № 13  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 декабря 2021 г.  
протокол № 13  
Председатель Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Инклюзивный сервис в сфере гостеприимства
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2022
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Радыгина Е.Г.	

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере туризма, связанных с обслуживанием лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи:

- 1) Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения.
- 2) Изучение этических и психологических основ общения и предоставления туруслуг людям с ограниченными возможностями здоровья.
- 3) Формирование знания функциональных областей социального туризма и развитие практических навыков, связанных с принципами и основами его финансирования.
- 4) Формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8						
Зачет с оценкой	108	36	12	24	72	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий
	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки 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.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 8		108					
Тема 1.	Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры	20	2		6	12	
Тема 2.	Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья	38	6		8	24	
Тема 3.	Особенности организации и финансирования социального туризма	26	2		4	20	
Тема 4.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании	24	2		6	16	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	Тест	Тест из 50 вопросов	5 баллов
Тема 2	Задача	Составление технологической карты по процессам бронирования, обслуживания в службе приема и размещения, обслуживания номерного фонда	5 баллов
Тема 3	Доклад, сообщение	Защита доклада по технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья с различными нозологиями	зачтено
Тема 4	Кейс	Собеседование со студентами по темам	зачтено
Промежуточный контроль (Приложение 5)			

8 семестр (ЗаО)	Билет для зачета с оценкой	Билет состоит из трех вопросов: 2 - теоретические, 1 - практический (кейс)	5 баллов
--------------------	-------------------------------	---	----------

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры  Основные понятия, роль и значение социального туризма.  Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья.  Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России.</p>
<p>Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья  Культура общения: язык и этикет.  Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями.  Культура сервиса и морально-нравственный характер общения.  Особенности общения с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья различных нозологических групп.</p>
<p>Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма  Источники финансирования социального туризма: бюджет, государственные внебюджетные формы, средства работодателей.  Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки.  Социальное страхование.</p>
<p>Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании  Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.  Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.  Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры  Основные понятия, роль и значения социального туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.  Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными способностями. 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.  Отличительные особенности социального туризма.  Система социального туризма в России.</p>
<p>Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья  Культура общения: язык и этикет.  Общие правила этикета при общении с инвалидами. Формы обслуживания людей инвалидов.  Использование возможностей человека с ограниченными возможностями.  Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.  Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы конвенции о правах инвалидов.  Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.</p>
<p>Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма  Источники финансирования социального туризма. Бюджетное финансирование. Государственные внебюджетные формы финансирования. Средства работодателей, направленные на финансирование социального туризма.  Стоимость поездки. Виды бюджета.  Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.  Подходы к санаторно-курортному лечению.  Социальное страхование.</p>

Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании  
Современные концепции конфликта.  
Источники и причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания туристов.  
Классификация конфликтов.  
Структурные компоненты конфликта, их характеристика.  
Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.  
Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в туристской организации.  
Методы исследования и диагностики конфликтов. Тестовые методики в определении конфликтности личности. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.  
Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия. Ситуационный метод исследования конфликтов.  
Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Креативность как технология профилактики конфликтов.  
Алгоритм и технология управления конфликтами в обслуживании туристов.  
Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.
Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.
Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.
Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрены



## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Конанова Е.И. Инклюзивный туризм: технология и организация турпродукта [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2019. - 128 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1088125>

2. Сигида Е. А., Лукьянова И.Е. Инвалидность и туризм: потребность и доступность [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 106 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1140481>

### **Дополнительная литература:**

1. Худоренко Е.А., Червык К.А. Разработка модели предоставления образовательной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 135 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961358>

2. Старобина Е.М., Гордиевская Е.О. Профессиональная ориентация лиц с учетом ограниченных возможностей здоровья [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 352 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1045332>

3. Ткачева В.В. Технологии психологической помощи семьям детей с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 281 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1549473>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Acrobat DC Pro. Договор № 174/223-Т/2021 от 08.12.21. Срок действия лицензии 13.12.2022.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

**Государственная программа "Доступная среда"**

<https://zhit-vmeste.ru/>

**Всероссийской общество инвалидов**

<https://www.voi.ru/>

**Официальный сайт Национального центра "Абилимпикс"**

<https://abilympics-russia.ru/>

**11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.