ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.05 Организация безбарьерного сервиса**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
| 1. | ПК-2 | Способен организовать работу поставщиков услуг, принимать решения об организации сервисной деятельности и оказания услуг в интересах потребителей | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение  ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: сформировать знания и умения, необходимые компетенции в области формирования услуг и обеспечения их качества для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи дисциплины:

- изучить современные практики оказания услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- научиться обеспечивать требуемое отечественными стандартами, качество процессов оказания услуг с учетом специфики безбарьерного сервиса;

- овладеть практическими навыками оказания безбарьерных услуг с учетом инновационных технологий.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 68 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 34/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 76 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)\*:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 122 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и создания безбарьерной среды |
| 2 | Нормативно-правовое обеспечение деятельности сферы услуг в области безбарьерного сервиса и государственные стандарты |
| 3 | Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| 4 | Технические требования к безбарьерной среде при оказании услуг |
| 5 | Предоставление социально-культурных услуг с учетом требований безбарьерной среды и инновационных технологий |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка** |
| **Вид проведения занятия** | **Форма занятий** |
| 1. | Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и создания безбарьерной среды | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Нормативно-правовое обеспечение деятельности сферы услуг в области безбарьерного сервиса и государственные стандарты | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 4. | Технические требования к безбарьерной среде при оказании услуг | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 5. | Предоставление социально-культурных услуг с учетом требований безбарьерной среды и инновационных технологий | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**Вопросы для подготовки к лабораторным работам и устному опросу**

1. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Способы взаимодействия с маломобильными группами населения и особенности общения.
3. Общенормативные требования по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями
4. Требования нормативных документов РФ к маломобильным гражданам.
5. Характеристика ГОСТ Р 55699–2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями».
6. Характеристика ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями».
7. Социальная политика России. Программа «Безбарьерная среда».
8. Экономический эффект создания безбарьерной среды в средствах размещения и общественного питания.
9. Стандарты формирования безбарьерной среды для инвалидов.
10. Специфика организации пешеходных дорожек, тротуаров и связующих маршрутов.
11. Мероприятия по техническому оснащению средств размещения для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.
12. Процессы оказания услуг по предоставлению питания лицам с ограниченными возможностями здоровья.
13. Характеристика предприятий общественного питания, приспособленных для нужд инвалидов.
14. Технические требования к предприятиям общественного питания, оказывающим услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья.
15. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг
16. Виды технологий работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
17. Проблемы восприятия лиц с ОВЗ со стороны общества и отдельных людей.
18. Природа как основа туристско-рекреационных услуг для лиц с ОВЗ.
19. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
20. Понятие «социальный» и «безбарьерный туризм».
21. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.
22. Нормы и правила установки знаков доступности.
23. Средства устройство навигации, информирования для лиц с особыми потребностями (звуковые, тактильные, визуальные) – нормативный, технологический и дизайнерский подход.
24. Содержание деятельности по сопровождению лица с ограниченными возможностями здоровья (по видам практик).

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-5 | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 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 | Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса | 2015 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=445126 |
| 2. | Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов | Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. | Москва: Юрайт – 2019 | 2019 |  | https://urait.ru/book/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813 |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)
3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)
5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
6. Инвалидность и социальная защита. – Режим доступа: https://progavrichenko.ru/
7. Официальный сайт Администрация Санкт-Петербурга. Обеспечение условий доступности для инвалидов. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/trud/socialnye-voprosy/soc\_invalid/obespechenie-uslovij-dostupnosti-dlya-invalidov/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).