

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет информатики, математики и экономики

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан ФИМЭ

Фомина А.В.

«16» января 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.06.02 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

Заочная

год набора 2024

Новокузнецк 2025

Лист внесения изменений

в РПД К.М.06.02 Обслуживание особых категорий клиентов в гостиничном комплексе

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 6 от «16» января 2025 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2025 / 2026 учебный год

по направлению подготовки Гостиничное дело
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) программы Гостиничная деятельность

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 4 от «16» января 2025 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры Экономики и управления

протокол № 5 от «25» декабря 2024 г.  _____ Ю.Н. Соина-Кутищева

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	4
3.1 Учебно-тематический план.....	4
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	5
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	6
5.1 Учебная литература.....	6
Основная литература.....	6
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	6
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	6
6 Иные сведения и (или) материалы.....	7
6.1.Примерные темы и варианты контрольных работ.....	7
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации.....	8

1 Цель дисциплины

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

Таблица 1– Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
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.	Знать: - методологию проведения анализа рынка - типы потребителей и модели потребительского поведения - виды онлайн платформ для продажи товаров и услуг сферы гостеприимства 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 2 – 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	-	72
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	-	12
Аудиторная работа (всего):	-	12
в том числе:	-	
лекции	-	6
практические занятия, семинары	-	6
практикумы	-	
лабораторные работы	-	
в интерактивной форме	-	
в электронной форме	-	
Внеаудиторная работа (всего):	-	56
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)	-	56
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет (4 семестр)	-	4

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
	Основные понятия, роль и значение социального туризма	10	1	1	8	Опрос
	Основные виды социального туризма	8			8	Опрос
	Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России	10	1	1	8	Контрольная работа
	Правовое обеспечение гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	1	1	8	Контрольная работа
	Общие требования к организации гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	1	1	8	Контрольная работа
	Особенности сервиса для инвалидов в гостиничном комплексе	10	1	1	8	Контрольная работа
	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья	10	1	1	8	Контрольная работа Письменная работа (реферат)
	Промежуточная аттестация – зачёт	4				
	Всего:	72	6	6	56	

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 4 – 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 Опрос Контрольная работа	3	8
2	Основные виды социального туризма		3	8
3	Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России		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.

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 КГПИ КемГУ

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 возможностями в отеле.
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 Р 53998-2010, 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.

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