МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗБАРЬЕРНОГО СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Шокола Я.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 5
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 8

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: изучение теоретических основ и современных проблем организации безбарьерного сервиса, формирование у студентов комплекса знаний и навыков, позволяющих организовать процесс оказания безбарьерного сервиса

Задачи:
- изучить основные понятия безбарьерного сервиса;
- проанализировать основные проблемы и перспективы развития безбарьерного сервиса в России;
- сформировать навыки организации безбарьерного сервиса на предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.12.02 «Организация безбарьерного сервиса» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-11: – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Третий уровень (продвинутый) (ПК-11) – 3	Знать: влияние особенностей различных групп потребителей на организацию процесса сервиса, необходимые ресурсы и средства при построении сервисных процессов, технологию профессионального сопровождения международных мероприятий З3 (ПК-11) Уметь: учитывать специфику предоставляемых услуг при организации и сопровождений мероприятий российского и международного уровня, ключевые принципы взаимодействия с потребителями с учетом особенности предоставляемых услуг У3 (ПК-11) Владеть: навыками организации безбарьерного сервиса в контактной зоне предприятия сервиса с учетом особенностей его функционирования В3 (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Основные понятия безбарьерного сервиса	2	2		6
Тема 2. Нормативно-правовая база безбарьерного сервиса	6	2		22
Тема 3. Российский и зарубежный опыт безбарьерного сервиса	6	6		22
Тема 4. Особенности формирования безбарьерной среды	6	6		22
Всего по дисциплине:	**20**	**16**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные понятия безбарьерного сервиса

1.1. Понятие безбарьерного сервиса, основные группы потребителей

Основные понятия безбарьерного сервиса, безбарьерной среды. Основные группы потребителей. Понятие «маломобильные граждане».

Тема 2. Нормативно-правовая база безбарьерного сервиса

2.1. Международные, национальные и локальные правовые акты, стандарты организации безбарьерного сервиса

Анализ международных, национальных и локальных правовых актов, стандартов организации безбарьерного сервиса

2.2. Анализ нормативной и правовой базы развития безбарьерного сервиса РФ

Основные законодательные акты Российской Федерации, регламентирующие создание безбарьерной среды, работы с инвалидами и маломобильными гражданами.

2.3. Анализ нормативной и правовой базы развития безбарьерного сервиса зарубежных стран.

Основные законодательные акты, регламентирующие создание безбарьерной среды, работы с инвалидами и маломобильными гражданами: зарубежные практики.

Тема 3. Российский и зарубежный опыт безбарьерного сервиса

3.1. Методы формирования безбарьерной среды в РФ

Основные методы стимулирования развития безбарьерной среды в Российской Федерации

3.2. Методы формирования безбарьерной среды зарубежом

Основные методы стимулирования развития безбарьерной среды в зарубежных странах

3.3. Стратегия развития безбарьерной среды на различных уровнях управления

Анализ имеющихся стратегий развития безбарьерного сервиса на федеральном, региональном, муниципальном уровнях.

Тема 4. Особенности формирования безбарьерной среды

4.1. Анализ объектов инфраструктуры и компетенций персонала для различных групп потребителей

Основные затраты на организацию доступного сервиса для инвалидов и маломобильных граждан. Перечень объектов инфраструктуры, требующих адаптации к нуждам уязвимых групп населения.

4.2. Организации безбарьерного сервиса на предприятиях сферы услуг с учетом требований различных групп потребителей

Классификация потребностей различных групп потребителей. Разработка требований к предприятиям безбарьерного сервиса

4.3. Адаптация контактной сервисной зоны для оказания безбарьерного сервиса.

Разработка адаптивных технологий для переоборудования контактной зоны с целью оказания безбарьерного сервиса.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия / Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1	Коллоквиум по основным понятиям дисциплины	СЗ: Коллоквиум
2.1	Проблемный семинар: стандарты безбарьерного сервиса	СЗ: Проблемный семинар
2.2	Представление докладов с анализом основных российских правовых актов по теме безбарьерного сервиса	СЗ: Презентация докладов
2.3	Представление докладов с анализом основных международных правовых актов по теме безбарьерного сервиса	СЗ: Презентация докладов
3.1	Анализ лучших методов формирования безбарьерной среды в РФ	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
3.2	Анализ лучших методов формирования безбарьерной среды зарубежом	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
3.3	Стратегии безбарьерного сервиса на различных уровнях	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
4.1.	Кейс-стади: инфраструктура безбарьерного сервиса	ПЗ: Кейсы
4.2	Экскурсия на предприятие: основные группы потребителей безбарьерного сервиса	ПЗ: Экскурсия на предприятие
4.3	Деловая игра: контактная зона безбарьерного сервиса	ПЗ: Деловая игра

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1.1	Подготовка к коллоквиуму по основным понятиям
2.1	Подготовка к проблемному семинару: стандарты безбарьерного сервиса
2.2	Подготовка докладов
2.3	Подготовка докладов
3.1	Подготовка к анализу проблемных ситуаций
3.2	Подготовка к анализу проблемных ситуаций
3.3	Подготовка к анализу проблемных ситуаций
4.1.	Решение кейсов
4.2	Подготовка к деловой игре
4.3	Подготовка к деловой игре

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Организация безбарьерного сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

Проблемный семинар (2.1). Студенты изучают имеющиеся стандарты безбарьерного сервиса, обсуждают основные проблемы реализации.

Анализ лучших методов формирования безбарьерной среды в РФ и зарубежом (Темы 3.1 и 3.2). Презентация докладов лучших практик, их сравнение.

Кейс-стади (тема № 4.1). Инфраструктура безбарьерного сервиса. Рассматриваются несколько конкретных ситуаций по оптимизации инфраструктуры с целью возможности

предоставления безбарьерного сервиса группам потребителей с ограниченными возможностями.

Экскурсия на предприятие: основные группы потребителей безбарьерного сервиса. Экскурсия в библиотеку для слепых.

Деловая игра: контактная зона безбарьерного сервиса. Распределение ролей согласно основным потребителям услуг безбарьерного сервиса, оказание услуг.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Зайцева, Н.А. Безбарьерный туризм : учебное пособие / Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 176 с. — (для бакалавров).	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Сигида, Е. А. Инвалидность и туризм: потребность и доступность : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 106 с. — (Научная мысль).	дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Фуряева Т.В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : Учебное пособие / Фуряева Т. В. — 2-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 189 с .— (Бакалавр и магистр. Академический курс)	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.
Николенко П. Г.Организация гостиничного дела : Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Клюева Ю. С. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 449 с .— (Высшее образование)	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com

7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.