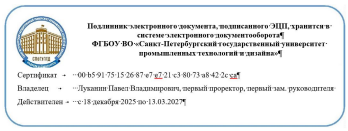
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.11 Организация обслуживания лиц с ОВЗ

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	34	17	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	
Итого	УП	34	17	56,75	0,25	3	
	РПД	34	17	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование профессиональных компетенций для качественного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиничной сфере.

1.2 Задачи дисциплины:

Сформировать практические навыки организации качественного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничной деятельности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-6: Способен обеспечивать качественное обслуживание различных групп гостей, в т.ч. гостей с ОВЗ на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-правовую базу обеспечения доступности объектов и услуг для различных категорий гостей с ОВЗ; классификацию и особые потребности гостей с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата, ментальными расстройствами; стандарты этики, маркировки и вербального/невербального взаимодействия при обслуживании лиц с ОВЗ; технологические алгоритмы бронирования, заселения, питания и организации досуга для гостей с инвалидностью
Уметь: проводить оценку доступности номерного фонда, зон ресторана и общественных пространств для разных групп гостей с ОВЗ; выбирать и применять ассистивное оборудование; адаптировать сценарий устного и письменного информирования о меню, услугах и ценах для гостей с сенсорными и когнитивными нарушениями; корректно сопровождать гостя с ОВЗ, соблюдая баланс помощи и уважения его личных границ.
Владеть: навыками составления паспорта доступности номе-ра/ресторана и индивидуальной карты гостя с ОВЗ; технологией бесконфликтного обслуживания при внезапных ситуациях; методами обучения линейного персонала правилам этики и экстренной помощи лицам с ОВЗ; практикой организации «тихого часа», сенсорной адаптации меню и зон питания для гостей с аутизмом и ментальной инвалидностью.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы взаимодействия с особыми группами гостей	7				С
Тема 1. Понятийный аппарат: классификация ограничений здоровья, этика общения и правила бесконфликтного взаимодействия.		4	2	5	
Тема 2. Нормативная база: права граждан с особыми потребностями, обязанности средств размещения, ответственность за отказ в обслуживании.		4	2	5	
Тема 3. Психологические аспекты: восприятие гостиничной среды людьми с разными видами нарушений, правила оказания тактильной помощи.		4	2	5	
Раздел 2. Организация доступной гостиничной среды					С,О
Тема 4. Требования к зданиям и прилегающей территории: пандусы, подъемники, ширина проходов, тактильные указатели и световые маячки.		4	2	5	
Тема 5. Обустройство номерного фонда: специализированные номера для маломобильных гостей, оснащение санитарных узлов, системы вызова персонала.		4	2	5	
Тема 6. Обеспечение информационной доступности: визуальные и звуковые оповещатели, адаптация навигации и текстовых материалов.		4	2	5	
Раздел 3. Технологии и стандарты обслуживания					С
Тема 7. Встреча и размещение: алгоритм приема, порядок бронирования, сопровождение до номера и инструктаж по оборудованию.		4	2	8	
Тема 8. Специфика бытовых и дополнительных услуг: питание с учетом ограничений, помощь при передвижении, организация досуга и экскурсий.		4	2	8	

Тема 9. Действия персонала в нештатных ситуациях: эвакуация, оказание доврачебной помощи, взаимодействие с сопровождающими лицами и службами поддержки.		2	1	10,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	17	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-6	Способен разработать и применить алгоритм действий персонала гостиницы при размещении, проживании и выезде гостей с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований доступности и безопасности.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Студент показывает знание основных терминов, законодательных основ и видов барьеров для маломобильных гостей. Студент без ошибок перечисляет этапы взаимодействия с гостем с особыми потребностями: от бронирования до проводов. Студент верно называет требования к обустройству номерного фонда, санитарных комнат и мест общего пользования согласно нормативным документам. Студент приводит правильный порядок действий персонала при возникновении трудностей у гостя с ограничениями по зрению, слуху или передвижению. Студент демонстрирует понимание правил общения и оказания помощи без проявления излишней опеки или бестактности.	
Не зачтено	Студент не может назвать ни одного вида барьеров или мер доступности. Отсутствует понимание последовательности действий при заселении или эвакуации указанной категории гостей. Ответ содержит грубые ошибки в	

	нормативных требованиях или проявление нетерпимости в формулировках.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Понятия инвалидности и ограничений жизнедеятельности в гостиничной сфере.
2	Категории лиц с особыми потребностями и их классификация.
3	Нормативные документы, регулирующие доступность гостиничных услуг.
4	Требования к зданию гостиницы для маломобильных гостей.
5	Организация безбарьерной входной зоны и путей движения.
6	Обустройство номерного фонда для гостей с нарушениями опоры и движения.
7	Оснащение санитарных комнат и душевых для инвалидов-колясочников.
8	Правила размещения гостей с нарушениями зрения в гостинице.
9	Способы информирования и навигации для слабовидящих постояльцев.
10	Особенности приема и расселения гостей с нарушениями слуха.
11	Организация визуальных систем оповещения в номере и общественных зонах.
12	Принципы обслуживания гостей с ментальными нарушениями и расстройствами поведения.
13	Алгоритм действий персонала при встрече гостя с собакой-проводником.
14	Специфика предоставления услуг питания для лиц с различными видами ограничений.
15	Порядок эвакуации маломобильных гостей при чрезвычайной ситуации.
16	Профессиональная этика и правила общения с людьми с инвалидностью.
17	Психологические барьеры персонала и способы их преодоления.
18	Адаптация стандартных гостиничных услуг под индивидуальные потребности гостя.
19	Ответственность гостиницы за обеспечение доступности и безопасность услуг.
20	Порядок действий сотрудников при поступлении жалобы от лица с ограниченными возможностями.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Составление карты доступности номера

Опишите стандартный номер категории «стандарт». Разработайте перечень обязательных изменений в его оснащении для комфортного проживания гостя с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающегося в кресле-коляске. Укажите точные размеры проходов, высоту кровати и расположение розеток.

Задание 2. Алгоритм встречи гостя с нарушением зрения

Составьте пошаговый регламент действий сотрудника службы приёма с момента прибытия гостя до его размещения в номере. Опишите способы тактильного сопровождения, правила голосового информирования о расположении предметов в номере и порядок знакомства с аварийными выходами.

Задание 3. Разработка меню для гостя с дисфагией

Получив перечень стандартных блюд ресторана, преобразуйте три позиции (закуска, суп, десерт) в блюда изменённой консистенции. Пропишите технологию приготовления, финальную текстуру и способ подачи, исключающий риск поперхивания. Оформите карточку заказа для повара.

Задание 4. Моделирование конфликтной ситуации и её решение

Разработайте сценарий диалога сотрудника с гостем, имеющим психическое расстройство, который отказывается заселяться из-за шума на этаже. Покажите этапы установления контакта, способы снижения тревожности и предложите три варианта альтернативного размещения с обоснованием каждого.

Задание 5. Проверка готовности службы безопасности к эвакуации

Разработайте чек-лист для ежемесячного контроля условий эвакуации маломобильных гостей. Включите в него проверку звуковых маяков, тактильных указателей, ширины путей, исправности колясок и наличия обученных помощников. Опишите порядок действий дежурного при срабатывании системы оповещения.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Удалова, И. Б., Удалова, Н. М., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/90236.html

Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/100363.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Васильева, Е. Ю., Сергиевская, Н. В.	Коммуникационный менеджмент	Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ	2020	http://www.iprbookshop.ru/101795.html
Дорофеева, Л. И.	Менеджмент	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/110571.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Справочная правовая система «КонсультантПлюс» – http://www.consultant.ru

Справочная правовая система «Гарант» – http://www.garant.ru

Справочная правовая система «Кодекс» – https://kodeks.ru

Федеральный реестр туристских объектов – http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/index

Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – https://www.rst.gov.ru

Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации (раздел «Туризм») – https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (раздел «Туризм») – https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm

Профессиональный портал об индустрии гостеприимства Hospitality Guide – https://hospitalityguide.ru

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk» – https://www.frontdesk.ru

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации – https://rha.ru

Официальный сайт Ассоциации туроператоров России – https://www.atorus.ru

Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства – https://ocig.ru

Информационный портал о туризме в России – https://russia.travel

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду