

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

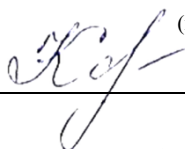
Руководитель образовательной программы

доц.,к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«10» февраля 2026 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

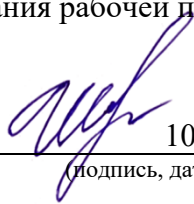
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

С. В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

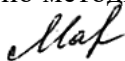
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности/специализации «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг»

ПК-2 «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими аспектами организации туристского обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ): виды инвалидности и их влияние на туристскую мобильность, нормативно-правовая база (федеральные законы, конвенция ООН о правах инвалидов, ГОСТы), доступная среда и универсальный дизайн, технологии обслуживания разных категорий маломобильных туристов, партнерское взаимодействие с общественными организациями, а также практические навыки разработки инклюзивных туристских продуктов и маршрутов.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия (семинары), самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (8 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» является формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и практических навыков по организации доступного и качественного туристского обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и маломобильных групп населения. Дисциплина направлена на решение следующих задач:

- освоение нормативно-правовой базы, регулирующей туристское обслуживание лиц с ОВЗ (федеральные законы, ГОСТы, конвенция ООН);
- формирование знаний о видах ограничений жизнедеятельности и их влиянии на потребности туристов;
- изучение принципов «доступной среды» и универсального дизайна, а также требований к инфраструктуре и транспортным средствам;
- развитие умений разрабатывать инклюзивные туристские продукты и маршруты;
- освоение клиентоориентированных технологий обслуживания различных категорий маломобильных туристов;
- формирование навыков партнерского взаимодействия с профильными общественными организациями и государственными структурами;
- воспитание толерантности, эмпатии и профессиональной ответственности при работе с людьми, имеющими ограничения здоровья.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, организовывать и управлять комплексом мероприятий по оказанию туристских услуг	ПК-1.В.1 владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; навыками управления изменениями состава туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста и осуществлять поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных	ПК-2.3.1 знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применять её в решении практических задач сферы туризма ПК-2.У.1 уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

	технологий	
--	------------	--

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Правовые основы профессиональной деятельности;
- Социология;
- Социальная психология;
- Менеджмент в профессиональной деятельности;
- Технология формирования турпродукта;
- Технологии и организация экскурсионной деятельности;
- Безопасность жизнедеятельности.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Производственная преддипломная практика;
- Государственная итоговая аттестация.

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№8
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	17	17
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Зачет,	Зачет,

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 8					
Раздел 1. Введение в инклюзивный туризм	3	3	—	—	14

Тема 1.1. Понятие инклюзивного туризма. Социальная значимость и роль туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Терминология (инвалид, лицо с ОВЗ, маломобильная группа населения).	2	2	—	—	8
Тема 1.2. Виды ограничений жизнедеятельности (опорно-двигательные, сенсорные, ментальные, соматические) и их влияние на туристскую мобильность.	1	1	—	—	6
Раздел 2. Нормативно-правовое регулирование обслуживания лиц с ОВЗ	4	4	—	—	16
Тема 2.1. Конвенция ООН о правах инвалидов (2006 г.). Федеральный закон № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ». Государственная программа «Доступная среда».	2	2	—	—	8
Тема 2.2. ГОСТы и СНИПы по доступности объектов туристской инфраструктуры. Нормативные акты в сфере транспорта, размещения и питания для лиц с ОВЗ.	2	2	—	—	8
Раздел 3. Доступная среда и универсальный дизайн	3	3	—	—	14
Тема 3.1. Принципы универсального дизайна и их реализация в туристской инфраструктуре (отели, музеи, транспорт, общественные пространства).	2	2	—	—	8
Тема 3.2. Требования к доступности объектов туристской индустрии: пандусы, лифты, тактильная разметка, звуковые маяки, сурдоперевод.	1	1	—	—	6
Раздел 4. Технологии обслуживания лиц с ОВЗ в туризме	4	4	—	—	16
Тема 4.1. Особенности организации обслуживания туристов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (колясочники, с ограниченной подвижностью).	1	1	—	—	4
Тема 4.2. Технологии обслуживания туристов с сенсорными нарушениями (зрение, слух). Ассистивные технологии.	1	1	—	—	4
Тема 4.3. Особенности работы с туристами с ментальными нарушениями и когнитивными расстройствами (аутизм, деменция).	1	1	—	—	4
Тема 4.4. Клиентоориентированные технологии: организация встречи, сопровождение, адаптация экскурсионных программ.	1	1	—	—	4
Раздел 5. Организация инклюзивных туров и маршрутов	3	3	—	—	14
Итого в семестре:	17	17	—	—	74
Итого	17	17	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Раздел 1	Введение в инклюзивный туризм
Тема 1.1	Понятие инклюзивного туризма. Социальная значимость и роль туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Терминология: инвалид, лицо с ОВЗ, маломобильная группа населения. Инклюзивный туризм как часть социального туризма и одна из целей устойчивого развития. История развития инклюзивного туризма в России и мире. Статистические данные о количестве лиц с инвалидностью.
Тема 1.2	Виды ограничений жизнедеятельности: нарушения опорно-двигательного аппарата (НОДА), сенсорные нарушения (зрение, слух), ментальные нарушения (интеллектуальные расстройства, аутизм, деменция), соматические заболевания (диабет, сердечно-сосудистые и др.) и их влияние на туристскую мобильность. Классификация по степени ограничения.
Раздел 2	Нормативно-правовое регулирование обслуживания лиц с ОВЗ
Тема 2.1	Конвенция ООН о правах инвалидов (2006 г.). Федеральный закон № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ». Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011–2025 гг. Региональные программы. Права лиц с ОВЗ на отдых и туризм. Ответственность туроператоров и турагентов за предоставление доступных услуг.
Тема 2.2	ГОСТы и СНИПы по доступности объектов туристской инфраструктуры: ГОСТ Р 52884-2007 (услуги для инвалидов), СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Нормативные акты в сфере транспорта (воздушный, железнодорожный, автомобильный), средств размещения и общественного питания для лиц с ОВЗ.
Раздел 3	Доступная среда и универсальный дизайн
Тема 3.1	Принципы универсального дизайна (равное использование, гибкость, простота, доступность информации, допустимость ошибки, минимальное физическое усилие, размер и пространство). Реализация принципов в туристской инфраструктуре: отели (доступные номера, санузлы, зоны общего пользования), музеи (тактильные экспонаты, аудиогиды), транспорт (низкий пол, подъемники), общественные пространства.
Тема 3.2	Требования к доступности объектов туристской индустрии: пандусы и поручни, лифты и подъемники, тактильная разметка и схема-путеводитель, звуковые маяки и информационные табло, сурдоперевод и субтитры. Параметры доступности: ширина проходов, высота столов, эргономика пространства.
Раздел 4	Технологии обслуживания лиц с ОВЗ в туризме

Тема 4.1	Особенности организации обслуживания туристов с нарушениями опорно-двигательного аппарата: встреча в аэропорту, трансфер (специальные автомобили, подъемники), размещение (доступные номера), экскурсионное обслуживание (доступные маршруты, ассистенты). Правила помощи человеку на коляске.
Тема 4.2	Технологии обслуживания туристов с сенсорными нарушениями. Для слабовидящих и слепых: тифлокомментирование, тактильные макеты, аудиогиды, разрешение на использование собаки-проводника. Для слабослышащих и глухих: сурдоперевод, видеотелефоны, субтитры. Ассистивные технологии (мобильные приложения, приборы).
Тема 4.3	Особенности работы с туристами с ментальными нарушениями и когнитивными расстройствами (аутизм, синдром Дауна, деменция): создание спокойной обстановки, использование простого языка, визуальных расписаний, снижение сенсорной нагрузки. Правила поведения персонала.
Тема 4.4	Клиентоориентированные технологии: организация встречи, сопровождение, адаптация экскурсионных программ, работа с сопровождающими. Способы коммуникации: уважительное обращение, использование индивидуального подхода. Обработка жалоб и претензий.
Раздел 5	Организация инклюзивных туров и маршрутов
Тема 5.1	Разработка инклюзивного туристского продукта: исследование спроса и потребностей целевой аудитории, проектирование маршрута и логистики, выбор поставщиков, ценообразование и методы продвижения. Особенности маркетинга инклюзивных туров.
Тема 5.2	Партнерское взаимодействие с общественными организациями инвалидов (Всероссийское общество инвалидов, специализированные центры, фонды). Формирование базы данных доступных объектов (отели, музеи, маршруты, транспортные компании). Создание и продвижение инклюзивных туристских продуктов.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 8					
1	Анализ понятийного аппарата инклюзивного туризма. Дискуссия «Туризм для всех: миф или реальность?»	Семинар-дискуссия	2	2	1
2	Анализ нормативно-	Аналитическая	2	2	2

	правовых актов: Конвенция ООН, ФЗ-181, ГОСТы. Составление таблицы требований.	работа			
3	Оценка доступности объекта туристской инфраструктуры (по фото/видео- материалам).	Практическое занятие (аналитическое)	2	2	3
4	Разработка рекомендаций по адаптации отеля для маломобильных гостей.	Проектное задание (групповая работа)	2	2	3
5	Ролевая игра: «Встреча и сопровождение туриста с нарушением зрения в аэропорту».	Ролевая игра	2	2	4
6	Ролевая игра: «Обслуживание туриста с ментальными нарушениями на экскурсии».	Ролевая игра	2	2	4
7	Разработка сценария инклюзивной экскурсии для туристов с нарушениями опорно- двигательного аппарата.	Практическое занятие (проектное)	2	2	4
8	Разработка концепции инклюзивного тура (бизнес-идея, маршрут, поставщики, расчет стоимости).	Групповая работа (проект)	2	2	5
9	Защита проекта «Инклюзивный туристский маршрут в регионе».	Защита проекта (презентация)	1	1	5
Всего			17	17	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся
Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 8, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	28	28
Курсовое проектирование (КП, КР)	—	—
Расчетно-графические задания (РГЗ)	—	—
Выполнение реферата (Р)	12	12
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	12	12
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Контрольные работы заочников (КРЗ) – не предусмотрено	—	—
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	12	12
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com/	Ахмедова, Э. М. Инклюзивный туризм: теория и практика : учебное пособие / Э. М.	

Режим доступа: по подписке	Ахмедова. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 280 с.	
URL: https://urait.ru/bcode/568335 Режим доступа: по подписке	Николаева, Л. В. Доступный туризм: организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями : учебник / Л. В. Николаева. – Москва : Юрайт, 2026. – 320 с.	
URL: https://znanium.com/ Режим доступа: по подписке	Платонова, Н. А. Социальный и инклюзивный туризм : учебное пособие / Н. А. Платонова. – М. : КНОРУС, 2022. – 240 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	<i>Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»</u></i>

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен	

	доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
--	--	--

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«хорошо» «зачтено»	Обучающийся: – твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	– испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Понятие инклюзивного туризма, его социальная значимость.	ПК-2.3.1
2	Терминология: инвалид, лицо с ОВЗ, маломобильная группа населения.	ПК-2.3.1
3	Виды ограничений жизнедеятельности (НОДА, сенсорные, ментальные, соматические) и их влияние на туристскую мобильность.	ПК-2.У.1
4	Конвенция ООН о правах инвалидов: основные положения, значение для туризма.	ПК-2.3.1
5	Федеральный закон № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».	ПК-2.3.1
6	Государственная программа «Доступная среда»: цели, задачи, результаты.	ПК-2.3.1
7	ГОСТы и СНИПы по доступности объектов туристской инфраструктуры.	ПК-2.3.1
8	Принципы универсального дизайна и их реализация в туризме.	ПК-1.В.1
9	Требования к доступности средств размещения (отели) для лиц с ОВЗ.	ПК-1.В.1
10	Требования к доступности транспорта для маломобильных групп населения.	ПК-1.В.1
11	Особенности обслуживания туристов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (колясочники).	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
12	Технологии обслуживания туристов с нарушениями зрения (тактильные экспонаты, аудиогиды, собака-проводник).	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
13	Технологии обслуживания туристов с нарушениями слуха (сурдоперевод, субтитры).	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
14	Особенности работы с туристами с ментальными нарушениями (аутизм, деменция).	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
15	Клиентоориентированные технологии в инклюзивном туризме.	ПК-2.У.1
16	Ассистивные технологии в туризме для лиц с ОВЗ.	ПК-1.В.1
17	Разработка инклюзивного туристского продукта: этапы, особенности.	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
18	Партнерское взаимодействие с общественными организациями инвалидов.	ПК-1.В.1

19	Формирование базы данных доступных туристских объектов и маршрутов.	ПК-1.В.1
20	Маркетинг инклюзивных туров: целевая аудитория, каналы продвижения.	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
21	Правила этики и корректного общения с лицами с ОВЗ.	ПК-1.В.1
22	Сопровождение туриста с ОВЗ: правила, обязанности, ответственность.	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1
23	Доступность музейных и экскурсионных объектов для маломобильных туристов.	ПК-1.В.1
24	Правовые аспекты отказа в обслуживании лиц с ОВЗ и ответственность туроператора.	ПК-2.3.1
25	Практическое задание: разработать рекомендации по адаптации отеля для маломобильных гостей.	ПК-1.В.1, ПК-2.У.1

Перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для выполнения курсового проекта / курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какое определение наиболее точно характеризует инклюзивный туризм? а) Туризм, организованный специально для людей с инвалидностью с использованием специализированного транспорта б) Туризм, обеспечивающий равные возможности для всех категорий населения, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья, с учетом их индивидуальных потребностей в) Туризм, предполагающий размещение в специально оборудованных санаториях г) Туризм, доступный только для лиц с ограниченной мобильностью 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие виды ограничений жизнедеятельности относятся к сенсорным нарушениям? а) Нарушения зрения б) Нарушения слуха в) Нарушения опорно-двигательного аппарата г) Нарушения речи 3. Прочитайте текст и соотнесите категории маломобильных групп	ПК-1.В.1

	населения с их характеристиками. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС. <table><tr><th>Категория</th><th>Характеристика</th></tr><tr><td>А) Лица с нарушениями ОДА</td><td>1) Используют тактильные экспонаты и аудиогиды</td></tr><tr><td>В) Лица с нарушениями зрения</td><td>2) Нуждаются в сурдопереводе и субтитрах</td></tr><tr><td>С) Лица с нарушениями слуха</td><td>3) Требуют доступных маршрутов и пандусов</td></tr><tr><td>Д) Лица с ментальными нарушениями</td><td>4) Нуждаются в простом языке и визуальных расписаниях</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов формирования инклюзивного подхода в туристском предприятии. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Оценка доступности существующей инфраструктуры 2) Обучение персонала работе с лицами с ОВЗ 3) Разработка инклюзивных продуктов и маршрутов 4) Анализ потребностей маломобильных туристов 5) Внедрение и продвижение инклюзивных услуг 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Почему развитие инклюзивного туризма является социально значимой задачей? Приведите аргументы и примеры из российской и международной практики.	Категория	Характеристика	А) Лица с нарушениями ОДА	1) Используют тактильные экспонаты и аудиогиды	В) Лица с нарушениями зрения	2) Нуждаются в сурдопереводе и субтитрах	С) Лица с нарушениями слуха	3) Требуют доступных маршрутов и пандусов	Д) Лица с ментальными нарушениями	4) Нуждаются в простом языке и визуальных расписаниях	
Категория	Характеристика											
А) Лица с нарушениями ОДА	1) Используют тактильные экспонаты и аудиогиды											
В) Лица с нарушениями зрения	2) Нуждаются в сурдопереводе и субтитрах											
С) Лица с нарушениями слуха	3) Требуют доступных маршрутов и пандусов											
Д) Лица с ментальными нарушениями	4) Нуждаются в простом языке и визуальных расписаниях											
2	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой документ является основным международным правовым актом, защищающим права лиц с инвалидностью, включая право на отдых и туризм? а) Всеобщая декларация прав человека б) Конвенция ООН о правах инвалидов в) Маастрихтский договор г) Женевская конвенция 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие российские нормативно-правовые акты регулируют доступность услуг для лиц с ОВЗ? а) Федеральный закон № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» б) ГОСТ Р 52884-2007 «Услуги для инвалидов» в) Уголовный кодекс РФ г) СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» 3. Прочитайте текст и соотнесите виды нормативных актов с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС.	ПК-2.3.1 ПК-2.У.1										

Нормативный акт	Содержание
А) Конвенция ООН	1) Требования к проектированию зданий для лиц с ОВЗ
В) ФЗ-181	2) Международные стандарты прав инвалидов
С) СП 59.13330.2020	3) Социальная защита инвалидов в России
Д) ГОСТ Р 52884-2007	4) Требования к качеству услуг для инвалидов
4. Прочитайте текст и установите последовательность приоритетов государственной программы «Доступная среда». Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Создание условий для интеграции инвалидов в общество 2) Повышение уровня доступности объектов и услуг 3) Формирование толерантного отношения к людям с инвалидностью 4) Оценка результатов и мониторинг эффективности 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие права лиц с ОВЗ в сфере туризма гарантирует Конвенция ООН о правах инвалидов и Федеральный закон № 181-ФЗ? Приведите примеры нарушений и способы защиты прав.	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

– получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;

- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный курс дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» направлен на формирование у студентов системных знаний о правовых, организационных и технологических аспектах инклюзивного туризма. Лекции проводятся с использованием мультимедийных презентаций, демонстрацией примеров доступной инфраструктуры, видеосюжетов о работе с маломобильными туристами, анализом нормативных документов.

Рекомендации студентам:

- Перед каждой лекцией ознакомьтесь с планом занятия и базовыми понятиями (инклюзивный туризм, доступная среда, универсальный дизайн, ассистивные технологии и др.) по рекомендованной литературе.
- Ведите конспект: фиксируйте определения, классификации, нормативные требования, а также примеры из практики (российские и зарубежные инклюзивные проекты).
- Обращайте внимание на цифровые данные (статистика по количеству лиц с инвалидностью, параметры доступности) – они помогут при выполнении практических заданий.
- После лекции дополните конспект, используя материалы из ЭИОС ГУАП, где размещены презентации и дополнительные тексты.
- Вопросы, вызвавшие затруднения, записывайте для обсуждения на практических занятиях.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практические занятия проводятся в форме семинаров-дискуссий, аналитических работ, ролевых игр, проектных заданий и защиты проектов. Их цель – закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки организации инклюзивного обслуживания, работы с нормативными документами, разработки доступных маршрутов и продуктов.

Рекомендации студентам:

- Заблаговременно ознакомьтесь с планом практического занятия и списком источников для подготовки.
- Для аналитических заданий (оценка доступности объекта, анализ нормативных актов) используйте актуальные данные с официальных сайтов (Министерство труда, ВОИ, портал «Доступная среда»).
- При подготовке к ролевым играм («Встреча туриста в аэропорту», «Обслуживание на экскурсии») заранее продумайте сценарий, возможные сложности и способы их решения. Обратите внимание на этику общения с лицами с ОВЗ.
- В ходе проектных заданий (разработка инклюзивного тура, адаптация отеля) используйте реальные объекты, доступные в вашем регионе; это сделает проект более реалистичным.
- При защите проекта структурируйте материал: описание проблемы, анализ потребностей аудитории, предложение решения, обоснование эффективности, бюджет и методы продвижения.

Требования к проведению практических занятий:

- Занятия проводятся в аудиториях, оснащённых мультимедийным оборудованием (проектор, экран, компьютер) для демонстрации материалов.
- Для ролевых игр используются раздаточные материалы (сценарии, памятки).
- Результаты проектных работ (отчёты, презентации) оформляются письменно и сдаются преподавателю в установленный срок.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/ курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа включает изучение теоретического материала, подготовку реферата, выполнение домашних заданий и подготовку к зачету. Общий объём – 74 часа.

Виды самостоятельной работы и их организация:

- Изучение теоретического материала (28 час) – работа с учебниками, конспектами лекций, нормативными документами, дополнительной литературой, просмотр видеолекций. Рекомендуется составлять глоссарий и схемы по каждому разделу.

- Выполнение реферата (12 час) – темы согласуются с преподавателем (например, «Инклюзивный туризм в Санкт-Петербурге», «Адаптация музеев для маломобильных посетителей», «Правовые аспекты инклюзивного туризма в России»). Реферат должен содержать: введение (актуальность, цель, задачи), основную часть (2–3 главы), заключение (выводы, практические рекомендации), список литературы (не менее 10 источников). Объём – 12–15 страниц, шрифт Times New Roman 14, интервал 1,5.

- Подготовка к текущему контролю (12 час) – повторение терминов, прохождение тестов для самопроверки в ЭИОС, подготовка ответов на вопросы для опросов.

- Выполнение домашнего задания (10 час) – например, анализ доступности конкретного объекта (отеля, музея) по критериям доступной среды, разработка рекомендаций по его адаптации. Оформление: 3–5 страниц печатного текста, с указанием использованных источников.

- Подготовка к зачету (12 час) – повторение всех тем, проработка вопросов к зачету, составление кратких ответов (тезисов) на каждый вопрос, подготовка к практическим заданиям (разработка памяток, сценариев).

Рекомендации:

- Планируйте время равномерно в течение семестра, не оставляйте все задания на последние недели.

- Используйте для поиска материалов не только учебную литературу, но и официальные сайты (Минтруд, ВОИ, специализированные порталы), а также отчёты ЮНВТО.

- В реферате и проектных работах обязательно приводите конкретные примеры и ссылки на источники.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется на протяжении семестра и включает:

- Устные опросы на практических занятиях – оценка знаний и понимания материала.

- Проверка реферата – оценивается глубина проработки темы, самостоятельность, корректность оформления.

- Выполнение домашних заданий – проверка умения анализировать и синтезировать информацию.

- Тестирование – проводится по завершении разделов (в электронной форме) для выявления уровня усвоения теории.

- Оценка участия в ролевых играх и проектных работах – оцениваются коммуникативные навыки, креативность, способность работать в команде, соблюдение этических норм.

Рекомендации студентам:

- Регулярно посещайте занятия и активно участвуйте в обсуждениях – это поможет набрать бонусные баллы и лучше запомнить материал.

- Сдавайте реферат и домашние задания в установленные сроки; задержка снижает оценку.

- При подготовке к тестированию повторяйте ключевые понятия и нормативные положения.

- Результаты текущего контроля учитываются при допуске к зачету; студенты, имеющие задолженности, могут быть не допущены.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой