

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗБАРЬЕРНОГО СЕРВИСА

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
2020

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изучение теоретических основ и современных проблем организации безбарьерного сервиса, формирование у студентов комплекса знаний и навыков, позволяющих организовать процесс оказания безбарьерного сервиса, и привлечь участников на конгрессно-выставочные мероприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Организация безбарьерного сервиса», относится к дисциплинам по выбору Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	ПК-1.3. Осуществляет привлечение участников мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг	Знать основные группы потребителей безбарьерного сервиса; влияние особенностей различных групп потребителей на организацию мероприятия и привлечение участников; Уметь проводить анализ ресурсов объектов инфраструктуры конгрессно-выставочных объектов и компетенций персонала для различных групп потребителей с ОВЗ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-8. Способен проводить прикладные исследования, направленные на выявление возможностей эффективного развития конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг	ПК-8.2. Осуществляет анализ российских и международных тенденций, лучших практик в сфере конгрессно-выставочных услуг	Знать: международные, национальные и локальные правовые акты, стандарты организации безбарьерного сервиса, и тенденции развития в сфере конгрессно-выставочных услуг; Уметь: проводить анализ российских и международных тенденций, лучших практик в сфере конгрессно-выставочных услуг

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: *зачет – 5 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем <i>и/или разделов/тем</i>	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Раздел 1. Основные понятия безбарьерного сервиса</i>				
1.1. Понятие безбарьерного сервиса, основные группы потребителей при организации мероприятий	4			10
<i>Раздел 2. Нормативно-правовая база безбарьерного сервиса</i>				
2.1. Анализ нормативной и правовой базы развития безбарьерного сервиса РФ	3	2		10
2.2. Анализ нормативной и правовой базы развития безбарьерного сервиса зарубежных стран	3	2		10
<i>Раздел 3. Российский и зарубежный опыт безбарьерного сервиса</i>				
3.1. Лучшие практики формирования безбарьерной среды в РФ	2	3		12
3.2. Лучшие практики формирования безбарьерной среды за рубежом	2	3		12
<i>Раздел 4. Особенности формирования безбарьерной среды</i>				
4.1. Анализ объектов инфраструктуры и компетенций персонала для различных групп потребителей	2	4		14
4.2. Организации безбарьерного сервиса в конгрессно-	2	2		6

выставочных предприятиях с учетом требований различных групп потребителей				
Всего по дисциплине:	18	16		74

*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

РАЗДЕЛ 1. Основные понятия безбарьерного сервиса

Тема 1.1. Понятие безбарьерного сервиса, основные группы потребителей при организации мероприятий

Основные понятия безбарьерного сервиса, безбарьерной среды. Основные группы потребителей конгрессно-выставочных мероприятий. Понятие «маломобильные граждане».

РАЗДЕЛ 2. Нормативно-правовая база безбарьерного сервиса

2.1. Анализ нормативной и правовой базы развития безбарьерного сервиса РФ

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

2.2. 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.

РАЗДЕЛ 3. Российский и зарубежный опыт безбарьерного сервиса

3.1. Лучшие практики формирования безбарьерной среды в РФ

Основные методы стимулирования развития безбарьерной среды в Российской Федерации. Обзор лучших практик.

3.2. Лучшие практики формирования безбарьерной среды за рубежом

Основные методы стимулирования развития безбарьерной среды в зарубежных странах. Обзор лучших практик.

РАЗДЕЛ 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 в сфере конгрессно-выставочной деятельности, требующих адаптации к нуждам уязвимых групп населения.

4.2. Организации безбарьерного сервиса в конгрессно-выставочных предприятиях с учетом требований различных групп потребителей
Классификация потребностей различных групп потребителей конгрессно-выставочных предприятий. Разработка требований к предприятиям 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	СЗ: Коллоквиум
2.1	Представление докладов с анализом основных российских правовых актов по теме безбарьерного сервиса	СЗ: Презентация докладов
2.2	Представление докладов с анализом основных международных правовых актов по теме безбарьерного сервиса	СЗ: Презентация докладов
3.1	Анализ лучших практик формирования безбарьерной среды в РФ	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
3.2	Анализ лучших практик формирования безбарьерной среды зарубежом	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
4.1	Кейс-стади: инфраструктура безбарьерного сервиса	ПЗ: Анализ кейсов
4.2	Экскурсия на предприятие: основные группы потребителей безбарьерного сервиса	ПЗ: Экскурсия на предприятие
4.2	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 в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться 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	2
1.1	Подготовка к коллоквиуму по основным понятиям
2.1	Подготовка к проблемному семинару: стандарты безбарьерного сервиса
2.2	Подготовка докладов
3.1	Подготовка к анализу проблемных ситуаций
3.2	Подготовка к анализу проблемных ситуаций
4.1.	Решение кейсов
4.2	Подготовка к деловой игре

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

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические

рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «наименование дисциплины» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

1. Проблемный семинар (2.1). Студенты изучают имеющиеся стандарты безбарьерного сервиса, обсуждают основные проблемы реализации.
2. Анализ лучших методов формирования безбарьерной среды в РФ и зарубежом (Темы 3.1 и 3.2). Презентация докладов лучших практик, их сравнение.
3. 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.
4. Экскурсия на предприятие (тема №4.1): основные группы потребителей безбарьерного сервиса. Экскурсия в библиотеку для слепых.
5. Деловая игра (тема № 4.2): 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 .
Фурьева Т.В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : Учебное пособие / Фурьева 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., Ключева 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 eLIBRARY – 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.ura.it
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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт.Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> <p>Ауд. 114 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 26 посадочных мест, рабочее место преподавателя, витрина нависная - 1 шт., Компьютер Core 2 Duo 7400 2.8 Gh/2gb/160 Gb/Sumsung SM 943N 19" - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт.</p> <p>Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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 (модуля).