

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

**Федеральный ресурсный центр подготовки кадров
для индустрии туризма и гостеприимства**

ПРИНЯТО:
Ученым Советом
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол
от 01 июля 2026 г. № 25

Внесены изменения
Протокол
от 10 сентября 2026 г. № 2

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для
индустрии туризма и гостеприимства

(подпись) О. А. Подольский
(Ф. И. О.)
м. п.
«10» сентября 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Сопровождение и обслуживание маломобильных туристов
в средствах размещения»**

Программа повышения квалификации разработана совместно с
«АНО Центр социальных проектов «МИКС»

Руководитель программы
заместитель директора
АНО Центр социальных
проектов «МИКС»

Е. М. Жимаева

подпись

Согласовано:

заместитель директора
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма
и гостеприимства

И. В. Насикан

подпись

начальник департамента
разработки программ
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма
и гостеприимства

Т. И. Оконникова

подпись

начальник департамента
внутреннего мониторинга
качества образования
Федерального ресурсного
центра подготовки кадров
для индустрии туризма и
гостеприимства

А. С. Кусков

подпись

1. Аннотация программы

1.1. Цель освоения программы: совершенствование и формирование новых компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимых для профессиональной деятельности в области сопровождения и обслуживания маломобильных туристов в средствах размещения.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: к освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие образование не ниже среднего профессионального.

1.3. Трудоемкость программы (в часах): 36 академических часов.

1.4. Форма обучения: заочная с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты освоения программы: перечень осваиваемых компетенций определяется видом профессиональной деятельности по предоставлению услуг средств размещения маломобильным туристам и составлен с учетом протокола заседания с работодателями № 4 от 30.06.2026 г. в соответствии с запросами рынка труда в индустрии туризма и гостеприимства, которые отражены в сформулированных дополнительных профессиональных компетенциях (ДПК-1, ДПК-2).

Таблица 1. Профессиональные компетенции
в соответствии с видами профессиональной деятельности

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
Предоставление услуг средств размещения маломобильным туристам	ДПК-1 Способен осуществлять сопровождение и обслуживание туристов маломобильных категорий в средствах размещения	– знать нормативные правовые акты РФ и ее субъектов в сфере туризма и гостеприимства; – знать этику межличностного и делового общения в отрасли туризма и гостеприимства; – знать особенности средовой и архитектурной доступности средств размещения	– уметь ориентироваться в российском законодательстве в области архитектурной и информационной доступности средств размещения; – уметь применять специальный этикет доступности средств размещения для туристов; – уметь организовывать сопровождение маломобильных туристов с учетом средовой и архитектурной доступности	– владеть навыками применения российского законодательства по вопросам архитектурной и информационной доступности средств размещения; – владеть навыками приема специального этикета как фактора доступности средств размещения; – владеть навыками использования технических средств при сопровождении маломобильных туристов

	ДПК-2 Способен применять методы и инструменты взаимодействия с маломобильными группами населения	– знать основные социально-психологические факторы и особенности выбора средств размещения маломобильными туристами различных групп; – знать методы и инструменты взаимодействия с маломобильными туристами с учетом социально-психологических особенностей; – знать специальный этикет как фактор доступности средств размещения для маломобильных туристов	– уметь анализировать наиболее важные социально-психологические факторы и особенности выбора средств размещения маломобильными туристами различных групп – уметь выбирать методы и инструменты взаимодействия с маломобильными туристами с учетом социально-психологических особенностей; – уметь применять специальный этикет как фактор доступности средств размещения для туристов	– владеть навыками анализа социально-психологических факторов и особенностей выбора средств размещения маломобильными туристами различных групп – владеть методами и инструментами взаимодействия с маломобильными группами населения с учетом социально-психологических особенностей; – владеть правилами и приемами специального этикета как фактором доступности объектов средств размещения
--	---	---	--	--

2. Учебный план

№ п/п	Перечень модулей и разделов	Трудоемкость, час	Теоретическое обучение	Выполнение практических заданий
1.	Организационно-правовые основы сопровождения и обслуживания маломобильных туристов	18	9	9
1.1.	Правовые основы сопровождения и обслуживания маломобильных туристов в средствах размещения	5	2	3
1.2.	Особенности взаимодействия с маломобильными туристами различных нозологий и их семьями	7	4	3
1.3.	Специальный этикет в сопровождении и обслуживании маломобильных туристов	6	3	3
2.	Обеспечение архитектурной и информационной доступности среды средства размещения	17	9	8
2.1.	Архитектурная и информационная доступность среды современного средства размещения	7	4	3
2.2.	Оценка уровня доступности среды средства размещения: самоаудит и общественный аудит	6	3	3
2.3.	Взаимодействие средства размещения с агрегаторами, некоммерческими организациями, туроператорами по продвижению услуг для маломобильных гостей	4	2	2
Итоговая аттестация		1	<i>В форме зачета</i>	1
ИТОГО		36	18	18

3. Календарный учебный график

УЗ ЭО и ДОТ – учебные занятия с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

ВПЗ – выполнение практических заданий

ИА – итоговая аттестация

Период обучения – 2 недели	
1 неделя	2 неделя
УЗ ЭИ и ДОТ, ВПЗ	УЗ ЭИ и ДОТ, ВПЗ, ИА

4. Рабочие программы

Раздел 1. Организационно-правовые основы сопровождения и обслуживания маломобильных туристов

Тема 1.1. Правовые основы сопровождения и обслуживания маломобильных туристов в средствах размещения

Федеральное законодательство в сфере обеспечения доступности среды для маломобильных туристов в средствах размещения. Отраслевые и подзаконные нормативно-правовые акты, направленные на доступность услуг для маломобильных гостей. Требования, содержащиеся в национальных стандартах и сводах правил как ориентиры для создания доступной среды средств размещения (2 ч. – теоретическое обучение, 3 ч. – выполнение практических заданий).

Тема 1.2. Особенности взаимодействия с маломобильными туристами различных нозологий и их семьями

Социально-психологические особенности маломобильных туристов различных нозологий и членов их семей. Технологии взаимодействия с особыми гостями и членами их семей с учетом имеющихся особенностей и доступности услуг средства размещения (4 ч. – теоретическое обучение, 3 ч. – выполнение практических заданий).

Тема 1.3. Специальный этикет в сопровождении и обслуживании маломобильных туристов

Модели инвалидности и прикладные концепции сопровождения и обслуживания гостей из числа маломобильных туристов. Специальный этикет – фактор доступности услуг для гостей с различными особенностями (3 ч. – теоретическое обучение, 3 ч. – выполнение практических заданий).

Раздел 2. Обеспечение архитектурной и информационной доступности среды средства размещения

Тема 2.1. Архитектурная и информационная доступность среды современного средства размещения

Структурно-функциональные зоны средств размещения, подлежащие адаптации под потребности маломобильных туристов. Критически важные элементы доступности среды для туристов с различными особенностями. Адаптация среды посредством универсального дизайна. Основные подходы к информационной доступности средств размещения (4 ч. – теоретическое обучение, 3 ч. – выполнение практических заданий).

Тема 2.2. Оценка уровня доступности среды средства размещения: самооудит и общественный аудит

Определение понятий «самоаудит» и «общественный аудит». Основные этапы самооудита и общественного аудита доступности среды. Результаты самооудита и общественного аудита (3 ч. – теоретическое обучение, 3 ч. – выполнение практических заданий).

Тема 2.3. Взаимодействие средства размещения с агрегаторами, некоммерческими организациями, туроператорами по продвижению услуг для маломобильных гостей

Размещение информации о доступности средства размещения для маломобильных туристов на агрегаторах Яндекс.Карты, 2ГИС: использование результатов самоаудита. Взаимодействие с общественными организациями и туроператорами по продвижению услуг для маломобильных гостей (2 ч. – теоретическое обучение, 2 ч. – выполнение практических заданий).

Практико-ориентированные задания для выполнения на практических занятиях приведены в учебной тетради для самостоятельной работы слушателя. Практико-ориентированные задания выполняются с использованием рекомендаций преподавателей, предложенных на теоретических занятиях.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Форма итоговой аттестации – зачет. Зачет предполагает оценивание всех компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) новых компетенций, сформированных в результате освоения программы:

ДПК-1 Способен осуществлять сопровождение и обслуживание туристов маломобильных категорий в средствах размещения.

ДПК-2 Способен применять методы и инструменты взаимодействия с маломобильными группами населения.

Зачет проводится в форме тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных по материалам всех разделов программы повышения квалификации. Время на выполнение теста – 20 минут. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

Примеры тестовых вопросов:

1. Как называется нормативный акт, регламентирующий универсальный доступ в средства размещения?
 - а) ГОСТ 27751-2014 «Надежность строительных конструкций и оснований. Основные положения»;
 - б) СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
 - в) СП 70.13330.2012. Свод правил. Несущие и ограждающие конструкции»;
 - г) ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения».
2. При разговоре с каким туристом необходимо смотреть прямо на него, не отворачивать лицо и не загораживать его руками?

- а) с ребенком;
 - б) с незрячим;
 - в) с неслышащим;
 - г) с иностранцем.
3. Как называется трость белого цвета, используемая как идентификационное и вспомогательное средство при передвижении людьми с серьезными нарушениями зрения?
- а) опорная трость;
 - б) вспомогательная трость;
 - в) тактильная трость;
 - г) белая трость.
4. Каковы минимальные размеры кабины универсального лифта?
- а) 110х140 см;
 - б) 220х140 см;
 - в) 110х110 см;
 - г) 100х110 см.
5. Когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, можно ли пожать ему руку, даже если ему трудно двигать рукой?
- а) да, это вполне естественно;
 - б) нет, это причиняет страдания;
 - в) только, если руки обе целы;
 - г) нужно найти способ поздороваться как-то иначе.
6. Для семей с детьми какой нозологии будут критичны повышенные требования к чистоте и возможности приготовления специального питания?
- а) нарушения опорно-двигательного аппарата, генетические и соматические заболевания;
 - б) расстройства аутистического спектра, умственная отсталость, задержки психического развития;
 - в) нарушения слуха и зрения;
 - г) онкологические и аутоиммунные заболевания.
7. Являются ли понятия «самоаудит доступности объекта» и «общественный аудит объекта» тождественными?
- а) да;
 - б) нет;
 - в) иногда;
 - г) только, когда целью является получение паспорта доступности.
8. Национальные стандарты, регламентирующие доступность инфраструктуры и услуг средств размещения, являются:
- а) нормативными актами рекомендательного характера;
 - б) нормативными актами федерального значения;
 - в) отраслевыми нормативными актами;
 - г) нормативными актами регионального значения.
9. Кто согласно действующему законодательству имеет право проводить общественный аудит доступности среды?

- а) общественные организации, предоставляющие помощь и поддержку людям с инвалидностью;
- б) органы социальной защиты населения;
- в) студенты профильных вузов;
- г) нет верного ответа.

10. Какой процент от общего количества номеров согласно Порядку, утвержденному приказом Минэкономразвития от 06.05.2026 г. № 368, необходимо оборудовать с учетом потребностей туристов различных нозологий?

- а) 7%;
- б) 10%;
- в) 3%;
- г) 5%.

6. Организационно-педагогические условия реализации

6.1. Материально-технические условия

<i>Вид учебного занятия</i>	<i>Материально-технические условия</i>
<i>Учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий</i>	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
<i>Самостоятельная работа слушателей</i>	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.
<i>Итоговая аттестация с использованием системы прокторинга</i>	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux) монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиокolonками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).

6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В число учебно-методических материалов программы включен учебно-методический комплекс, содержащий учебные материалы для самостоятель-

ной работы слушателей, список рекомендуемой литературы и перечень информационных источников (является неотъемлемой частью программы повышения квалификации). В список рекомендуемой литературы включены источники из ЭБС «Znanium».

Список рекомендуемой литературы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559.
3. Федеральный закон от 29.12.2025 г. № 552-ФЗ «О внесении изменений в статьи 4 и 19-5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статьи 15 и 15-1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:
<http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202512290040?ysclid=mrbvp7c2wy272639651>.
4. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352/.
5. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1953 «Об утверждении Правил аккредитации и подтверждения компетентности организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии, в том числе правил аттестации экспертов по классификации, и Правил формирования и ведения реестра организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495339.
6. Постановление Правительства РФ от 30.08.2025 г. № 1345 «Об утверждении Положения о классификации гостевых домов»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_513625.
7. Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»:
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_520177.
8. Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»»: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_322085.
9. Приказ Минпромторга России от 23.12.2020 г. № 4608 «Об утверждении рекомендаций по оценке доступности для инвалидов объектов и услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания»:

<https://mineconom.gov74.ru/files/upload/mineconom/Деятельность/Торговля/Приказ%20Минпромторга%20России%20от%2023.12.2020%20г.%20№%204608.pdf>

10. Приказ Минэкономразвития России от 06.05.2026 г. № 368 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов туристской индустрии, подлежащих классификации в соответствии с законодательством Российской Федерации о туристской деятельности (за исключением объектов, относящихся к средствам размещения в соответствии с Федеральным законом от 7 июня 2025 г. № 127-ФЗ «О проведении эксперимента по предоставлению услуг гостевых домов», и предоставляемых в них услуг), включая объем и содержание мер по обеспечению условий доступности для инвалидов указанных объектов и предоставляемых в них услуг»:

<http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202606020009?ysclid=mrbvlh9yx1943108000>.

11. Методические рекомендации по организации в субъектах Российской Федерации деятельности в сфере развития туризма (Минэкономразвития России):

https://www.economy.gov.ru/material/file/d917577a6d764504d750360753286fe9/metodicheskie_rekomendacii.pdf.

12. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»:

<https://tiflocentre.ru/documents/gost-r-55699-2013.php?ysclid=mrbw0k3lkn897462730>

13. СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»:

<https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=491916>

14. СП 140.13330.2024: Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_498648/

15. Бураковская Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – Омск: ОмГТУ, 2018.

16. Гареев Р. Р. Инклюзивный туризм и организация обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиничном и туристическом бизнесе: учебное пособие / Р. Р. Гареев. – М.: КноРус, 2023. – 199 с.

17. Грошев И. В. Туризм для лиц пожилого возраста: монография / И. В. Грошев, Е. П. Корчагин. – М.: ИНФРА-М, 2025. – 303 с.

18. Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения: методическое пособие / под ред. О. Н. Владимировой. – СПб.: СПБИУВЭК; ООО «ЦИАЦАН», 2022.

19. Зинченко С. В. Организация туров для людей с инвалидностью: учебно-методическое пособие / С. В. Зинченко, Н. В. Уткина, Л. Б. Есина. – Пенза: ПГУ, 2022.

20. Информационно-аналитический материал «Состояние и перспективы развития инклюзивного туризма в России: основные аспекты формирования безбарьерной (доступной) среды». – Воронеж: Автономное учреждение Воронежской области «Институт стратегического развития», 2025. – 28 с.

21. Поддубная Т. Н. Технологии комплексного обслуживания лиц с ограниченными возможностями в сфере гостеприимства: учебное пособие / Т. Н. Поддубная. – СПб.: Лань, 2024. – 136 с.

22. Рекомендации для создания и повышения уровня сервиса инклюзивной среды для приема туристов с ментальными особенностями и сопровождающих их лиц. – СПб: 2022:

Информационные материалы:

1. СПС «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru>.
2. СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru>.
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru>.
4. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com>.
5. Электронно-библиотечная система: <https://book.ru>.
6. АТОР. Инклюзивный туризм: <https://accessible.atorus.ru>.
7. Специализированный портал в области индустрии гостеприимства и туристического бизнеса «Welcome Times»: <https://welcometimes.ru>.
8. Тифлоцентр «Вертикаль»: <https://tiflocentre.ru/o-centre.php>.

6.3. Кадровые условия

Реализация программы обеспечивается ведущими преподавателями и научными работниками университета, других образовательных организаций, а также ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, имеющими высшее образование.

Сведения о кадровом составе

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Жимаева Екатерина Михайловна	Высшее, Коломенский государственный педагогический институт, 2009 г., специальность «Социальная педагогика», квалификация «Социальный педагог»; Московский государственный психолого-педагогический университет, 2020 г., направление «Организация работы с молодежью», квалификация «Магистр»	Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Институт изучения детства, семьи и воспитания», научный сотрудник; АНО Центр социальных проектов «МИКС», заместитель директора	-	15	15	2	1.1. Правовые основы сопровождения и обслуживания маломобильных туристов в средствах размещения; 1.2. Особенности взаимодействия с маломобильными туристами различных нозологий и их семьями; 1.3. Специальный этикет в обслуживании и сопровождении маломобильных туристов
Мазунина Наталья Александровна	Высшее, Российский государственный социально-гуманитарный университет, 2011 г., специальность «Экономика труда», квалификация «Экономист»; Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД РФ, 2024 г., профессиональная переподготовка по программе «Цифровой маркетинг и реклама (SMM)», право на ведение деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью	Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива», специалист; АНО «Центр социальных проектов «МИКС», руководитель проектов по работе с молодежью	-	9	4	4	1.3. Специальный этикет в обслуживании и сопровождении маломобильных туристов; 2.1. Архитектурная и информационная доступность среды современного средства размещения; 2.2. Оценка уровня доступности среды средства размещения: самоаудит и общественный аудит; 2.3. Взаимодействие средства размещения с агрегаторами, некоммерческими организациями, туроператорами по продвижению услуг для маломобильных гостей