ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей кафедрой

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 24.05.2022

Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.09 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика, д.пед.н., проф.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 24.05.2022

Т. Н. Третьякова

Разработчик программы, старший преподаватель

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Малыженко М. Н.
Пользователь: malyzhenkomn
Дата подписания: 24.05.2022

М. Н. Малыженко

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Освоение теоретико-методологических представлений о процессе обслуживания лиц с ОВЗ. Задачи: изучить правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ; особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями; применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

Краткое содержание дисциплины

Понятие о безбарьерной среде, нормативное регулирование создания безбарьерной среды, технология обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства, проектирование среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	Знает: понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя
ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Знает: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных

	требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Гостеприимство народов мира, Речевая коммуникация, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Организация обслуживания в гостиницах, Правоведение, Организация культурно-досуговой деятельности, Концепции современного естествознания, Психология, Психодиагностика, Гастрономические традиции мира, Конфликтология, Визово-регистрационное обеспечение в туризме, Социально-экономическая география современного мира, Туристские формальности	Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Курортно-рекреационные ресурсы, Менеджмент, Управление персоналом в гостиничном бизнесе, Основы исследовательской деятельности, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Инновации в гостиничном сервисе, Документооборот в индустрии гостеприимства, Практикум по виду профессиональной деятельности, Политология, Организация предпринимательской деятельности, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации , особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
Социально-экономическая география современного мира	Знает: закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений, классификации стран современного мира Умеет: определять и

	сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода, анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира Имеет практический опыт: работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности , общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений
Концепции современного естествознания	Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства
Туристские формальности	Знает: национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самодеятельном туризме, понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей Умеет: работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов Имеет практический опыт: оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу, ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности
Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия

	психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
Гастрономические традиции мира	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупциогенному поведению, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности Имеет практический опыт:

	анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
Конфликтология	Знает: основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта, основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования Умеет: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций, разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия Имеет практический опыт: объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов, проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде

Визово-регистрационное обеспечение в туризме	Знает: виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов, понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов, работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов, ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности Умеет: взаимодействовать в команде при организации

	культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности Имеет практический опыт: организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности
Гостеприимство народов мира	Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	51,5	51,5

с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к экзамену	20	20
Провести мониторинг (анализ) зарубежной индустрии гостеприимства. Выбрать одно средство размещения (по выбору студента): 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ; 3) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средстве размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.	12	12
Подготовка к практическим занятиям	19,5	19.5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья	48	32	16	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Инвалидность как социальная проблема.	2
2	1	Нормативное регулирование: Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"	2
3	1	Теоретические основы. Термины и определения	2
4	1	Этика общения с лицами с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах	2
5	1	Нормативное регулирование: ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу	2
6	1	Технология обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства	2
7	1	Нормативное регулирование: ГОСТ 32613-2014 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования	2
8	1	Нормативное регулирование: ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования	2
9	1	Проектирование среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах	2
10	1	Нормативное регулирование: ГОСТ 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования	2
11	1	Нормативное регулирование: ФЗ Технический регламент о безопасности зданий и сооружений; СП 257.1325800.2020 Здания гостиниц. Правила проектирования	2

12	1	Нормативное регулирование: ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов	2
13	1	Нормативное регулирование: ГОСТ Р 57581-2017 Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования; ГОСТ Р 52875-2018 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования	2
14	1	Организация специального питания в гостиничных и курортных комплексах	2
15	1	Нормативное регулирование: ФЗ от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ "О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах"	2
16	1	Нормативное регулирование: ГОСТ Р 57854-2017 Услуги оздоровительного туризма. Общие требования	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства города Челябинска. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте)	2
2	1	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства города Екатеринбурга. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте)	2
3	1	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Москвы. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте)	2
4	1	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства города Санкт-Петербурга. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте)	2
5	1	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Региона России. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте)	2
6	1	Составить паспорта гостиниц, заполнить сводную таблицу	2
7	1	Разработать рекомендации по усовершенствованию профессиональных услуг гостеприимства лицам с ограниченными возможностями здоровья	2
8	1	Контрольная работа: нормативная документация для лиц с ОВЗ	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Формирование безбарьерной образовательной среды : учебно-методическое пособие / составитель Н. Г. Минаева. — Саранск : МГПИ им. М.Е. Евсевьева, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8156-1134-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/163514 (дата обращения: 24.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ И АДАПТАЦИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА. Учебное пособие для вузов (Под ред. Буяновой М.О.) Гарант Консультант Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов	4	20
Провести мониторинг (анализ) зарубежной индустрии гостеприимства. Выбрать одно средство размещения (по выбору студента): 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ; 3) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средстве размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.	Официальные сайты гостиниц	4	12
Подготовка к практическим занятиям	Официальные сайты гостиниц Гарант Консультант Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов	4	19,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№	Се-	Вид	Название	Вес	Макс.	Порядок начисления баллов	Учи-

КМ	местр	контроля	контрольного мероприятия		балл		тыва-ется в ПА
1	4	Текущий контроль	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства города Челябинска: 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) составить список гостиниц всех категорий (5, 4, 3, 2, 1, без звезд); 3) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в средствах размещения; 4) выбрать пять средств размещения; 5) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средствах размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения). хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения). удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения).	экзамен
2	4	Текущий контроль	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства города Екатеринбурга:1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения). хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения). удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения).	экзамен

			услуг, расположение на карте); 2) составить список гостиниц всех категорий (5, 4, 3, 2, 1, без звезд); 3) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в средствах размещения; 4) выбрать пять средств размещения; 5) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средствах размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.				
3	4	Текущий контроль	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Москвы: 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) составить список гостиниц всех категорий (5, 4, 3, 2, 1, без звезд); 3) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в средствах размещения; 4) выбрать пять средств размещения; 5) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средствах размещения, могут удовлетворять соответствующим	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения). хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения). удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения).	экзамен

			запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.				
4	4	Текущий контроль	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Санкт-Петербурга: 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) составить список гостиниц всех категорий (5, 4, 3, 2, 1, без звезд); 3) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в средствах размещения; 4) выбрать пять средств размещения; 5) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средствах размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения). хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения). удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения).	экзамен
5	4	Текущий контроль	Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Региона России: 1) задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства размещения (название, местоположение, класс, характеристика номерного фонда и	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения). хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения). удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения).	экзамен

			инфраструктуры, дополнительных услуг, расположение на карте); 2) составить список гостиниц всех категорий (5, 4, 3, 2, 1, без звезд); 3) рассмотреть условия организации безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в средствах размещения; 4) выбрать пять средств размещения; 5) проанализировать все ли услуги, предоставляемые в средствах размещения, могут удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.				
6	4	Текущий контроль	Составить по одному паспорту гостиницы (согласно ПЗ 1-5) и заполнить сводную таблицу	1	5	отлично – выполнены все пункты задания: составлены паспорта гостиниц и заполнена сводная таблица (студент последовательно, четко представил материал); хорошо – выполнены все пункты задания: составлены паспорта гостиниц и заполнена сводная таблица (студент допустил неточности); удовлетворительно – составлены паспорта гостиниц.	экзамен
7	4	Текущий контроль	Проанализировав услуги средств размещения, необходимо разработать рекомендации по усовершенствованию профессиональных услуг гостеприимства лицам с ограниченными возможностями: 1) выбрать предприятие, в котором необходимо усовершенствовать условия обслуживания для удовлетворения потребностей лиц с ОВЗ; 2) определить	1	5	отлично – выполнены все пункты задания (студент последовательно, четко и логически стройно излагает материал, правильно обосновывает методы и технологии обслуживания); хорошо – выполнены все пункты задания, но с допущением неточностей (студент дает недостаточно правильные формулировки); удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (студент допускает существенные ошибки, имеет затруднения при выполнении поставленных перед ним задач).	экзамен

			инструменты, эффективные методы и технологии облуживания, средства общения с различными категориями лиц с ОВЗ; 3) рассчитать затраты на оборудование, указатели, звуковые устройства и т.д.				
8	4	Текущий контроль	Контрольная работа: нормативная документация для лиц с ОВЗ	1	5	отлично - задание выполнено полностью: дана краткая характеристика всех нормативных документов, изучаемых в рамках курса; студент четко и логически стройно излагает материал, дает четкие формулировки хорошо - задание выполнено полностью: студент при выполнении задания допускает неточности в формулировках удовлетворительно - задание выполнено частично: студент допускает существенные ошибки, имеет затруднения при выполнении поставленных перед ним задач.	экзамен
9	4	Проме-жуточная аттестация	Итоговое тестирование	-	30	Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85…100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75…84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60…74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0…59 %	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Промежуточная аттестация включает: компьютерное тестирование. Контрольные мероприятия промежуточной аттестации проводятся во время экзамена. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 30 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
УК-2	Знает: понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ						+		+	+
УК-2	Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями	+	+	+	+	+		+		
УК-2	Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий							+		
УК-3	Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями								+	+
УК-3	Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями							+		
УК-3	Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя							+		
ПК-3	Знает: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями									+
ПК-3	Умеет: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями							+		
ПК-3	Имеет практический опыт: обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями							+		

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами : учебное пособие / Е. И. Холостова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2014. — 240 с. — ISBN 978-5-394-01654-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-

библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/56296 (дата обращения: 06.10.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами : учебное пособие / Е. И. Холостова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2014. — 240 с. — ISBN 978-5-394-01654-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/56296 (дата обращения: 06.10.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Социально-трудовая реабилитация и адаптация инвалидов и лиц пожилого возраста : учебное пособие для вузов / М. О. Буянова [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 133 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12469-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/476610 (дата обращения: 24.09.2021).
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Панькова, Е. Г. Социальная защита инвалидов : учебное пособие / Е. Г. Панькова. — Саранск : МГУ им. Н.П. Огарева, 2019. — 148 с. — ISBN 978-5-7103-3806-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/154362 (дата обращения: 06.10.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2020)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место
Практические занятия и семинары	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место