

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.03 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

для направления 43.03.03 Гостиничное дело

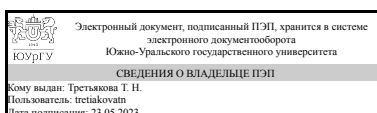
уровень Бакалавриат

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

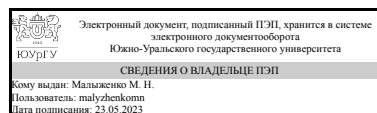
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



М. Н. Малыженко

## 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<br>Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями<br>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: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий<br>Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями<br>Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя                                                                                             |

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана                                                                           | Перечень последующих дисциплин, видов работ                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.19 Социология,<br>1.О.10 Социально-экономическая география современного мира,<br>1.О.17 Речевая коммуникация,<br>1.О.12 Психология, | 1.О.14 Политология,<br>1.О.33 Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства,<br>1.О.30 Конфликтология,<br>1.Ф.06 Организация вспомогательных служб |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.О.15 Экономика,<br>1.О.27 Правоведение,<br>1.О.16 Концепции современного естествознания | гостиницы |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

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

| Дисциплина                                                 | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.27 Правоведение                                        | <p>Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности</p> <p>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 коррупционному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм</p> <p>Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности</p> |
| 1.О.10 Социально-экономическая география современного мира | <p>Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира, определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода</p> <p>Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.О.12 Психология           | <p>Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем</p> <p>Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности, использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста</p> |
| 1.О.17 Речевая коммуникация | <p>Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг</p> <p>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</p> <p>Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.О.19 Социология           | <p>Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований</p> <p>Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг</p> <p>Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.О.16 Концепции современного естествознания | <p>Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания</p> <p>Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации</p> <p>Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1.О.15 Экономика                             | <p>Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне</p> <p>Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики</p> <p>Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> |

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | Номер семестра                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | 5                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 12          | 12                                 |
| Лекции (Л)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8           | 8                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 89,75       | 89,75                              |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8           | 8                                  |
| Нормативное регулирование: ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8           | 8                                  |
| Разработать рекомендации по усовершенствованию профессиональных услуг гостеприимства лицам с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12          | 12                                 |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 8           | 8                                  |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8           | 8                                  |
| Подготовка заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 13,75       | 13.75                              |
| 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. | 8           | 8                                  |
| Нормативное регулирование: ФЗ Технический регламент о безопасности зданий и сооружений; СП 257.1325800.2020 Здания гостиниц. Правила проектирования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8           | 8                                  |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8           | 8                                  |
| Составить паспорта гостиниц, заполнить сводную таблицу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8           | 8                                  |
| Консультации и промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6,25        | 6,25                               |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -           | зачет                              |

## 5. Содержание дисциплины

| №<br>раздела | Наименование разделов дисциплины                                    | Объем аудиторных занятий по<br>видам в часах |   |    |    |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|----|----|
|              |                                                                     | Всего                                        | Л | ПЗ | ЛР |
| 1            | Особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья | 12                                           | 8 | 4  | 0  |

## 5.1. Лекции

| №<br>лекции | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Кол-<br>во<br>часов |
|-------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1           | 1            | Инвалидность как социальная проблема. Нормативное регулирование: Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                   |
| 2           | 1            | Теоретические основы. Термины и определения. Этика общения с лицами с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах. Нормативное регулирование: ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Нормативное регулирование: ГОСТ 32613-2014 Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования                                                                                                                                                                                           | 2                   |
| 3           | 1            | Технология обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства. Проектирование среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничных комплексах Нормативное регулирование: ГОСТ 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования 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                   |
| 4           | 1            | Нормативное регулирование: ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования Нормативное регулирование: ГОСТ Р 57854-2017 Услуги оздоровительного туризма. Общие требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                   |

## 5.2. Практические занятия, семинары

| №<br>занятия | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                                                                                                                                                                                                           | Кол-<br>во<br>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                   |

## 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 |
| 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) | Официальные сайты гостиниц                                                                                                                            | 5       | 8            |
| Нормативное регулирование: ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов                                                                                                                                                                                                    | <a href="https://docs.cntd.ru/document/1200110997?ysclid=li09qbnl2e359695207">https://docs.cntd.ru/document/1200110997?ysclid=li09qbnl2e359695207</a> | 5       | 8            |
| Разработать рекомендации по усовершенствованию профессиональных услуг гостеприимства лицам с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                                                | Официальные сайты гостиниц Гарант Консультант Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов                                           | 5       | 12           |
| Провести мониторинг (анализ) индустрии гостеприимства Москвы. Задание выполнить в виде презентации с иллюстрационным материалом и описанием средства                                                                                                                                                             | Официальные сайты гостиниц                                                                                                                            | 5       | 8            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| размещения<br>(название,<br>местоположение,<br>класс,<br>характеристика<br>номерного фонда и<br>инфраструктуры,<br>дополнительных<br>услуг, расположение<br>на карте)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |       |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/163514">https://e.lanbook.com/book/163514</a> (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 | 5 | 8     |
| Подготовка заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Официальные сайты гостиниц Гарант Консультант Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5 | 13,75 |
| 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 | Официальные сайты гостиниц                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5 | 8     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                 |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| удовлетворять соответствующим запросам потребителя: индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                 |   |   |
| Нормативное регулирование: ФЗ Технический регламент о безопасности зданий и сооружений; СП 257.1325800.2020 Здания гостиниц. Правила проектирования                                                                                                                                                     | <a href="https://docs.cntd.ru/document/603252520?ysclid=li09diiaej7409279">https://docs.cntd.ru/document/603252520?ysclid=li09diiaej7409279</a> | 5 | 8 |
| 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) | Официальные сайты гостиниц                                                                                                                      | 5 | 8 |
| Составить паспорта гостиниц, заполнить сводную таблицу                                                                                                                                                                                                                                                  | Официальные сайты гостиниц                                                                                                                      | 5 | 8 |

## 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)

| № КМ | Се-<br>местр | Вид<br>контроля | Название<br>контрольного<br>мероприятия | Вес | Макс.<br>балл | Порядок начисления баллов | Учи-<br>тыва-<br>- |
|------|--------------|-----------------|-----------------------------------------|-----|---------------|---------------------------|--------------------|
|------|--------------|-----------------|-----------------------------------------|-----|---------------|---------------------------|--------------------|

|   |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |
|---|---|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|   |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ется<br>в ПА |
| 1 | 5 | 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).<br>хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения).<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения). | зачет        |
| 2 | 5 | 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 услуг, расположение на                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 | 5 | отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения).<br>хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения).<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения). | зачет        |

|   |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|---|---|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  | 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 | 5 | 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, дополнительные услуги, 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: | 1 | 5 | отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения).<br>хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения).<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения). | зачет |

|   |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|---|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  | индивидуальным и специальным требованиям лиц с ОВЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| 4 | 5 | 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).<br>хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения).<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения). | зачет |
| 5 | 5 | 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 инфраструктуры,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 | 5 | отлично – выполнены все пункты задания (проанализированы все пять средств размещения).<br>хорошо – выполнены не все пункты задания (проанализированы только четыре средства размещения).<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (проанализированы только три средства размещения). | зачет |

|   |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|---|---|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  | 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 | 5 | 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);<br>хорошо – выполнены все пункты задания: составлены паспорта гостиниц и заполнена сводная таблица (студент допустил неточности);<br>удовлетворительно – составлены паспорта гостиниц.                                                                                                                     | зачет |
| 7 | 5 | 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 инструменты,                                                                                                      | 1 | 5 | отлично – выполнены все пункты задания (студент последовательно, четко и логически стройно излагает материал, правильно обосновывает методы и технологии обслуживания);<br>хорошо – выполнены все пункты задания, но с допущением неточностей (студент дает недостаточно правильные формулировки);<br>удовлетворительно – выполнены не все пункты задания (студент допускает существенные ошибки, имеет затруднения при выполнении поставленных перед ним задач). | зачет |

|   |   |                          |                                                                                                                                                                                 |   |    |                                                                                                                                      |       |
|---|---|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          | эффективные методы и технологии обслуживания, средства общения с различными категориями лиц с ОВЗ; 3) рассчитать затраты на оборудование, указатели, звуковые устройства и т.д. |   |    |                                                                                                                                      |       |
| 8 | 5 | Промежуточная аттестация | Итоговое тестирование                                                                                                                                                           | - | 30 | Зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 %<br>Незачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 % | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | Промежуточная аттестация включает: компьютерное тестирование. Контрольные мероприятия промежуточной аттестации проводятся во время зачета. 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 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                       | № КМ |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                           | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 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: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий                                                                                |      |   |   |   |   |   |   | + |
| 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                                            | +    | + | + | + | + |   | + |   |

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: <a href="https://urait.ru/bcode/476610">https://urait.ru/bcode/476610</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/154362">https://e.lanbook.com/book/154362</a> (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(31.12.2022)

## 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 |