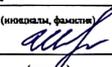


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ  
Ответственный за образовательную  
программу

доц. К.Э.Н. Доц  
(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева  
(инициалы, фамилия)  
  
(подпись)  
«27» июня 2024 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»  
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная
Год приема	2024

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н. Доц  
(должность, уч. степень, звание)

  
(подпись, дата)

С.В. Шепелева  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«11» июня 2024 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.  
(уч. степень, звание)

  
11.06.2024  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д.и.н. Доц  
(должность, уч. степень, звание)

  
11.06.2024  
(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман  
(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-1 «Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач»

ПК-2 «Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания»

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с совершенствованием технологий обслуживания в средствах размещения с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *лекции, практические занятия/семинары, самостоятельная работа обучающегося*

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

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

Язык обучения по дисциплине «русский»

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

## 1.1. Цели преподавания дисциплины

*совершенствование технологий обслуживания в средствах размещения с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; ознакомление обучающихся с теоретическими основами и прикладными аспектами помощи лицам с ограничениями физического и психического здоровья, формирование ключевых компетенций для эффективной профессиональной деятельности с данной категорией населения.*

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

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

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

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.Д.1 осуществляет анализ ситуации в реальных социальных условиях для выявления актуальной социально-значимой задачи/проблемы, требующей решения
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.У.1 уметь осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.3.2 знать Законодательство Российской Федерации, регулирующее сферу бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия ПК-3.В.1 владеть навыками разработки бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов; навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями

		здоровья
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.3.1 знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса».

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

- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»,
- «Производственная практика».
- «ГИА».

## 3. Объем и трудоемкость дисциплины

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

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	12	12
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	74	74
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф.	Зачет	Зачет

зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)		
---	--	--

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

#### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.  
Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 6					
Раздел 1 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями					
Тема 1 Инвалидность как социальная проблема	1	-	-	-	8
Тема 2 Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов	2	2	-	-	8
Тема 3 Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	2	2	-	-	8
Раздел 2 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях гостеприимства					
Тема 4 Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями	2	4	-	-	8
Тема 5 Психологические особенности лиц с особыми потребностями	2	1	-	-	8
Тема 6 Технологии работы с инвалидами	2	4	-	-	8
Тема 7 Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания	2		-	-	8
Тема 8 Права инвалидов при получении услуг	2	4	-	-	8
Тема 9 Классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп инвалидов	2		-	-	10
Итого в семестре:	17	17			74
Итого	17	17	0	0	74

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

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
	<p><b>Тема 1 Инвалидность как социальная проблема</b>  Понятие «инвалидность», категории, классификация по нозологии Медицинская и социальная модель инвалидности. Понятие «инвалид», «инвалидность», «социальная недостаточность». Основные категории жизнедеятельности, нарушение которых приводит к инвалидности (способность к самообслуживанию, обучению, трудовой деятельности и др.).  Структура и динамика инвалидности в России. Признание лица инвалидом.</p>

	<p>Государственная служба медикосоциальной Экспертизы (МСЭК), осуществляющая признание лица инвалидом. Порядок и условия признания лица инвалидом. Социальное положение инвалидов в обществе. Микро социальная среда инвалидности. Профилактика инвалидности.</p> <p>Медицинская и социальная модели инвалидности.</p> <p>Современное представление об инвалидности. Статистика инвалидности.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, мозговой штурм</i></p>
1	<p><b>Тема 2 Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов</b></p> <p>Основные современные подходы к исследованию социально психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии и других науках о человеке.</p> <p>Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации. Классификация групп инвалидности и их характеристика.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, мозговой штурм</i></p>
1	<p><b>Тема 3 Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями</b></p> <p>Социально-психологическая среда. Образовательная среда. Производственная среда. Физкультура и спорт в социально-средовой реабилитации инвалидов. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Правовые основы медикосоциального обеспечения отдельных групп населения. Организация медико-социальной помощи в учреждениях социального обслуживания.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, управляемая дискуссия</i></p>
2	<p>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях гостеприимства</p>
2	<p><b>Тема 4 Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями</b></p> <p>Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и культурно-зрелищных учреждения, Учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.</p> <p>Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, беседа</i></p>
2	<p><b>Тема 5 Психологические особенности лиц с особыми потребностями</b></p> <p>Виды инвалидности, их характеристика. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.</p> <p><i>Демонстрация слайдов, мозговой штурм</i></p>

2	<p><b>Тема 6 Технологии работы с инвалидами</b>          Особенности реабилитации инвалидов с нарушениями двигательного аппарата. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.  <i>Демонстрация слайдов, управляемая дискуссия</i></p>
2	<p><b>Тема 7 Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания</b>          Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов.          Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.  <i>Демонстрация слайдов</i></p>
2	<p><b>Тема 8 Права инвалидов при получении услуг</b>          Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам  <i>Демонстрация слайдов, беседа</i></p>
2	<p><b>Тема 9 Классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности.</b> Потребности разных групп инвалидов          Классификация групп инвалидности и их характеристика. Критерии установления группы инвалидности. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками. Классификация инвалидности по ВОЗ. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.  <i>Демонстрация слайдов, управляемая дискуссия</i></p>

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
1	Тема 2 Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов	Кейс, мозговой штурм	2	2	1
2	Тема 3 Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	Кейс, мозговой штурм,	2	2	1
3	Тема 4 Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями	Групповые дискуссии имитационные занятия	4	4	2

4	Тема 5 Психологические особенности лиц с особыми потребностями	Занятия по моделированию реальных условий	1	1	2
5	Тема 6 Технологии работы с инвалидами	Деловая учебная игра, психологический тренинг	4	4	2
6	Тема 8 Права инвалидов при получении услуг	Кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии	4	4	2
Всего			17		

#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

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

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	20
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	20	20
Домашнее задание (ДЗ)	20	20
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	14	14
Всего:	74	74

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

#### 6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
1	2	3
	ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования КонсультантПлюс <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	
	Григорьева, Е.В. Психолого-педагогическая диагностика развития лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.В. Григорьева. - Кемерово : КГУ, 2017 - 146 с. - Библиогр.: с. 136-138. - студенты вузов. - ISBN 978-5-8353-2198-8. <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495207">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495207</a>	
	Замедлина, Е. А. Теория управления: Учебное пособие / Замедлина Е.А., - 2-е изд. - М.:ИЦ РИОР, ИНФРА-М Издательский Дом, 2019. - 159 с.: - (Карманное учебное пособие). - ISBN 978-5-16-108677-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/990430">https://znanium.com/catalog/product/990430</a>	
	Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие / Н.А. Вотинцева. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <a href="https://doi.org/10.12737/22864">https://doi.org/10.12737/22864</a> . - ISBN 978-5-369-01653-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/982341">https://znanium.com/catalog/product/982341</a>	
	Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс] : учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2016 - 336 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978-5-9916-3775-6. <a href="http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3">http://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D-4F91-9E99-42EDC70CCCB3</a>	
	Отческий, И. Е. Защита прав потребителей в обязательствах по возмездному оказанию туристских услуг: Монография / Отческий И.Е. - Москва :Юстицинформ, 2017. - 264 с.: ISBN 978-5-7205-1368-9. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/">https://znanium.com/catalog/product/</a>	
	Кусков, А. С. Оказание туристских услуг: гражданско-правовое регулирование / Кусков А.С. - Москва :Юстицинформ, 2013. - 164 с. ISBN 978-5-7205-1208-8. - Текст :	

	электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/751683">https://znanium.com/catalog/product/751683</a>	
	Шанаурина, Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие / Ю.В. Шанаурина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 239 с. - ISBN 978-5-9765-1665-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1035432">https://znanium.com/catalog/product/1035432</a>	
	Вольвач, Я. В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений : монография / Я. В. Вольвач. - Москва : Норма: НИЦ Инфра-М, 2012. - 128 с. - ISBN 978-5-91768-255-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/260366">https://znanium.com/catalog/product/260366</a>	
	Четвериков, В. С. Административное право: Учебное пособие / Четвериков В.С., - 7-е изд. - Москва :ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 393 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-369-01346-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/459211">https://znanium.com/catalog/product/459211</a>	
	Нилов, К.Н. Предпринимательское право : практикум / К.Н. Нилов. — 4-е изд., стер.— Москва : ФЛИНТА, 2019. - 302 с. - ISBN 978-5-9765-0128-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1035000">https://znanium.com/catalog/product/1035000</a>	
	Хабриева, Т. Я. Тематический комментарий к Закону Российской Федерации о поправке к Конституции Российской Федерации от 14 марта 2020 г. № 1-ФКЗ "О совершенствовании регулирования отдельных вопросов организации и функционирования публичной власти" / Т.Я. Хабриева, А.А. Клишас. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 240 с. - ISBN 978-5-00156-090-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1124301">https://znanium.com/catalog/product/1124301</a>	

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

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

URL адрес	Наименование
<a href="http://buklib.net/">http://buklib.net/</a>	Электронная библиотека
<a href="http://tourlib.net/">http://tourlib.net/</a>	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
<a href="http://www.hotelstat.ru">http://www.hotelstat.ru</a>	Электронная библиотека нормативных документов
<a href="http://hotelexecutive.ru/">http://hotelexecutive.ru/</a>	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
<a href="https://hotelier.pro/">https://hotelier.pro/</a>	Журнал для отельеров
<a href="https://prohotel.ru/">https://prohotel.ru/</a>	Журнал о гостиничном бизнесе
<a href="https://consultant.ru/">https://consultant.ru/</a>	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
<a href="http://www.pravo.gov.ru;">http://www.pravo.gov.ru;</a>	Официальный интернет-портал правовой информации

## 8. Перечень информационных технологий

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

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

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

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

## 9. Материально-техническая база

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

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	3303, С-36
2	Компьютерный класс	13-10

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

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

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов; Тесты

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

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### 10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

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

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

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

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Динамика инвалидности в России: современное состояние и дальнейшие тенденции	УК-1.Д.1
2	Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.	
3	Инвалидность по профессиональному заболеванию или трудовому увечью	
4	Участки среды, требующие адаптации к потребностям инвалидов.	

5	Травмоопасные элементы мебели, квартиры, подъезда, улицы и т.д.	
6	Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации и к объектам социальной инфраструктуры	
7	Организация физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий с инвалидами	
8	Как осуществляется координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в отношении качества обслуживания гостей с ограниченными возможностями?	ПК-2.У.1
9	Понятия инвалид, инвалидность, ограниченные возможности	ПК-3.3.2
10	Декларация о правах инвалидов и Декларация о правах умственно отсталых лиц	
11	Классификация групп инвалидности и их характеристика.	
12	Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.	
13	Права, обязанности и ответственность работодателей в обеспечении занятости инвалидов	
14	Федеральная базовая программа реабилитации инвалидов	
15	Установление квоты для приема на работу инвалидов	
16	Государственное стимулирование участия предприятий и организаций в обеспечении жизнедеятельности инвалидов	
17	Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов	ПК-3.В.1
18	Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов.	
19	Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья	
20	Особенности планировки комплексов для инвалидов	
21	Специальные рабочие места для трудоустройства инвалидов	
22	Особенности организации номеров для гостей с ограниченными возможностями	
23	Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями в различных зонах отеля	
24	Какие внутренние стандарты и регламенты в различных службах отеля предусматривают для обслуживания гостей с ограниченными возможностями?	ПК-5.3.1

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

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

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

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

УК-1.Д.1 осуществляет анализ ситуации в реальных социальных условиях для выявления актуальной социально-значимой задачи/проблемы, требующей решения
ПК-2.У.1 уметь осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-3.3.2 знать Законодательство Российской Федерации, регулирующее сферу бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия
ПК-3.В.1 владеть навыками разработки бизнес-процессов, регламентов и стандартов

гостиниц и иных средств размещения, предприятий общественного питания с использованием международных и национальных нормативных документов; навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

ПК-5.3.1 знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	<p>1 ГОСТ Р Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования            А) 2010 г.;            Б) 2013 г.;            В) 2015 г.;            Г) 2019 г.</p> <p>2 Закончите фразу: «При установлении гражданину группы инвалидности одновременно определяется ... ограничения его способности к трудовой деятельности»            А) категория;            Б) возможность;            В) степень.</p> <p>3 Ограничение жизнедеятельности выражается в полной или частичной утрате лицом способности или возможности осуществлять:            А) самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью;            Б) самообслуживание и самообеспечение;            В) самообеспечение и самозанятость.</p> <p>4 Закончите фразу: «В случае признания лица инвалидом, ему выдаются справка, подтверждающая факт установления инвалидности, а также ... »            А) акт освидетельствования медико-социальной экспертизы;            Б) индивидуальная программа реабилитации;            В) федеральная программа реабилитации.</p> <p>5 Какую из нижеперечисленных причин инвалидности можно вычеркнуть из смыслового ряда:            А) общее заболевание;            Б) трудовое увечье (травма) или профессиональное заболевание;            В) нервно-эмоциональное и физическое перенапряжение; Г) военная травма или заболевание, полученное в период несения военной службы;            Д) техногенные и природные катастрофы.</p> <p>6 Определение в установленном порядке потребностей освидетельствуемого лица в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма – это:</p>	<p>ПК-3.3.2</p> <p>ПК-3.3.2</p> <p>ПК-3.3.2</p> <p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-3.3.2</p> <p>ПК-3.3.2</p>

	<p>А) социальная защита инвалидов;  Б) социальное обслуживание инвалидов;  В) медико-социальная экспертиза;  Г) социально-медицинская реабилитация.</p> <p>7 Что не входит в функции Бюро медико-социальной экспертизы:  А) определение группы инвалидности, ее причин, сроков, времени наступления, потребности инвалида в различных видах социальной защиты;  Б) участие в разработке комплексных программ профилактики инвалидности, медико– социальной реабилитации и социальной защиты инвалидов;  В) контроль за исполнением индивидуальной программы реабилитации.</p> <p>8 Верны ли суждения о деятельности Бюро медико-социальной экспертизы:  А) В состав БМСЭ входят: специалисты, принимающие экспертное решение (три врача); специалисты по реабилитации; специалисты по социальной работе; психологи;  Б) Решения органа Государственной службы медико-социальной экспертизы являются обязательным для исполнения соответствующими органами местного самоуправления, а также организациями независимо от организационно-равовых форм собственности.  А) верно только А;  Б) верно только Б;  В) верны оба суждения;  Г) оба суждения неверны.</p> <p>9 Закончите фразу: «Медико-социальная экспертиза проводится в учреждении по месту жительства больного либо по месту прикрепления. Основанием для проведения экспертизы является ... самого пациента либо его законного представителя. В случае, если больной не может явиться в учреждение по состоянию здоровья, медикосоциальная экспертиза может ...»  А) письменное заявление, проводится на дому или в стационаре  Б) устная просьба, не проводится;  В) устная просьба, быть проведена в другие сроки (специально-установленные для конкретного случая).</p> <p>10 Система гарантированных государством экономических, социальных и правовых мер, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества – это:  А) социальная защита инвалидов;  Б) социальная адаптация инвалидов;  В) социальная интеграция инвалидов.</p> <p>11 Верны ли суждения о социальном обслуживании инвалидов:  А) Социальные услуги оказываются исключительно с согласия людей, нуждающихся них. Все социальные услуги, входящие в федеральный перечень гарантированных государством услуг, могут</p>	<p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-3.В.1</p> <p>ПК-5.3.1</p>
--	--	---

	<p>быть оказаны гражданам бесплатно, а также на условиях частичной или полной оплаты.</p> <p>Б) К числу надомных социальных услуг, предусматриваемых федеральным перечнем гарантированных государством социальных услуг, относятся: организация питания, включая доставку продуктов на дом; помощь в приобретении медикаментов, продовольственных и промышленных товаров первой необходимости; содействие в получении медицинской помощи, в том числе сопровождение в медицинские учреждения; поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями; содействие в организации юридической помощи и иных правовых услуг; содействие в организации ритуальных услуг и т.п.</p> <p>А) верно только А;  Б) верно только Б;  В) верны оба суждения;  Г) оба суждения неверны.</p>	ПК-3.В.1
	<p>12 Какие надомные социальные услуги не входят в федеральный перечень гарантированных государством социальных услуг:</p> <p>А) организация питания, включая доставку продуктов на дом;  Б) содействие в получении медицинской помощи, в том числе сопровождение в медицинские учреждения;  В) всевозможные работы на приусадебном участке;  Г) поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими требованиями.</p>	ПК-5.3.1
	<p>13 Верны ли суждения:</p> <p>А) К сектору социального обслуживания относятся: государственные, муниципальные и частные центры социального обслуживания;  Б) Деятельность по социальному обслуживанию в большинстве регламентирована законом РФ от 2 августа 1995 г. «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»</p> <p>А) верно только А;  Б) верно только Б;  В) верны оба суждения;  Г) оба суждения неверны.</p>	ПК-5.3.1
	<p>14 Верны ли суждения:</p> <p>А) Инвалиды I и II группы должны обслуживаться вне очереди на предприятиях торговли, общественного питания, службы быта, связи, и жилищно-коммунального хозяйства, в учреждениях здравоохранения, образования, культуры, в юридических службах и других организациях, обслуживающих население.  Б) Инвалиды пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.</p> <p>А) верно только А;  Б) верно только Б;  В) верны оба суждения;  Г) оба суждения неверны.</p>	ПК-3.В.1
	<p>15 Социально-консультативное обслуживание (помощь) инвалидов направлено на:</p> <p>А) обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой</p>	ПК-3.В.1

	<p>необходимости;</p> <p>Б) оказание разносторонней социально-бытовой помощи, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном уходе и наблюдении;</p> <p>В) адаптацию в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.</p> <p>16 При проведении МСЭ анализируются данные о социально-бытовых навыках инвалида?</p> <p>А) да;</p> <p>Б) нет.</p> <p>17 Основаниями для установления инвалидности 1 группы (3 степень ограничения трудоспособности) являются:</p> <p>А) ограниченная способность к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, ориентации, общению с регулярной или частичной помощью других лиц либо вспомогательных технических средств; постоянное снижение критики к своему поведению и окружающей обстановке с возможностью частичной коррекции только при регулярной помощи других лиц; неспособность к обучению либо способность к обучению только в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях или на дому по специальным программам и с использованием вспомогательных технических средств; неспособность к трудовой деятельности либо ее противопоказанность, либо способность к выполнению трудовой деятельности в специально созданных условиях труда, с использованием вспомогательных технических средств;</p> <p>Б) неспособность к самообслуживанию, к самостоятельному передвижению, общению, контролю и коррекции своего поведения, труду в обычных условиях, дезориентация и нуждаемость в постоянной помощи или надзоре других лиц;</p> <p>В) способность к самообслуживанию, самостоятельному передвижению при более длительной затрате времени, дробности выполнения, сокращении объема Или расстояния; способность к ориентации в привычной ситуации; способность к общению со снижением темпа и объема получения и передачи информации; периодически возникающее ограничение способности контролировать свое поведение в сложных жизненных ситуациях и (или) постоянное затруднение выполнения ролевых функций, затрагивающих отдельные сферы жизни, с возможностью частичной самокоррекции; способность к обучению и получению образования определенного уровня в рамках государственных образовательных стандартов в образовательных учреждениях общего назначения с использованием специальных методов обучения, специального режима обучения с применением при необходимости вспомогательных технических средств.</p> <p>18 Является ли профессиональное заболевание законодательно установленной причиной инвалидности:</p>	<p>ПК-5.3.1</p> <p>ПК-2.У.1</p> <p>ПК-3.В.1</p>
--	---	---



	<p>социальных услуг является базовым, определяется Правительством РФ и пересматривается:</p> <p>А) ежегодно;  Б) раз в три года;  В) раз в пять лет.</p> <p>29 Федеральная программа реабилитации инвалидов представляет собой:</p> <p>А) разработанный на основе решения Бюро медико-социальной экспертизы комплекс оптимальных для данного инвалида реабилитационных мероприятий, включающих в себя отдельные виды, формы, объемы, сроки и порядок реализации медицинских, профессиональных и др. реабилитационных мер, направленных на восстановление, компенсацию способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности;</p> <p>Б) гарантированный перечень реабилитационных мероприятий, технических средств и услуг, предоставляемых инвалиду бесплатно за счет средств федерального бюджета.</p> <p>30 Обучение навыкам самообслуживания входит в индивидуальную программу реабилитации:</p> <p>А) да;  Б) нет.</p>	<p>УК-1.Д.1</p> <p>ПК-3.3.2</p> <p>ПК-3.В.1</p>
--	---	---

#### Критерии оценки результатов тестирования

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100	5 – «Отлично»
71-84	4 – «Хорошо»
50-70	3 – «Удовлетворительно»
0-49	2 – «Неудовлетворительно»

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

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

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

#### 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат

конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

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

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- формулировку темы лекции;
- указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
- изложение вводной части;
- изложение основной части лекции;
- краткие выводы по каждому из вопросов;
- заключение;
- рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Начальный этап каждого лекционного занятия – оглашение основной темы лекции с краткой аннотацией предлагаемых для изучения вопросов. Преподаватель сообщает о примерном плане проведения лекции и предполагаемом распределении бюджета времени. Если очередное занятие является продолжением предыдущей лекции, кратко формулируют полученные ранее знания, необходимые для понимания и усвоения изучаемых вопросов.

В вводной части достаточно кратко характеризуется место и значение данной темы в курсе, дается обзор важнейших источников и формулируются основные вопросы или задачи, решение которых необходимо для создания стройной системы знаний в данной предметной области. В этой части лекции демонстрируются основные педагогические методы, которые будут использоваться при изложении материала

Основная часть лекции имеет своей целью раскрытие содержания основных вопросов или разделов и определяется логической структурой плана лекции. При этом используются основные педагогические способы изложения материала: описание-характеристика, повествование, объяснение и др. Преподаватель использует эффективные методические приемы изложения материала - анализ, обобщение, индукцию, дедукцию, противопоставления, сравнения и т.д., обеспечивающие достаточно высокий уровень качества учебного процесса.

В заключительной части лекции проводится обобщение наиболее важных и существенных вопросов, делаются выводы и формулируются задачи для самостоятельной работы студентов. Оставшееся время используют для ответов на вопросы студентов.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах/практических занятиях

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

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

#### Требования к проведению семинаров

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

При подготовке к семинарским занятиям студенты должны ответить на контрольные вопросы, подготовить доклад и выступить с сообщением на занятии. Для самостоятельной подготовки может быть использована дополнительная литература, а также источники Интернет.

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях студенты могут прочитать в Учебно-методических материалах по семинарским занятиям или уточнить у преподавателя на предыдущем занятии.

Студенты могут обсудить возникающие в ходе самостоятельной работы проблемы по конкретным вопросам, а также содержание доклада с преподавателем в соответствии с графиком его индивидуальных консультаций.

Темы выступлений и докладов студентов сформулированы с учетом актуальных направлений развития теории и организации менеджмента ресторанного и гостиничного бизнеса, а также основных тенденций изменения социально-экономической политики в России на современном этапе.

Студенты вправе выбрать тему, соответствующую опыту и месту работы, а также своим профессиональным и научным интересам. Темы доклада могут быть самостоятельно предложены студентами с учетом основного содержания учебной дисциплины и согласованы с преподавателем. Доклад должен быть представлен в печатном виде и оформлен в соответствии с общими требованиями.

Структура доклада и порядок работы над ним

Структура:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список источников

Порядок работы

Выбрав тему работы, студент должен разработать содержание письменной работы по параграфам и разделам. В содержании работы должны быть выделены основные понятия и определения по данной проблеме.

Темы докладов и вопросы для выступления выдаются в конце каждого практического занятия (для студентов очной формы обучения) по конкретной теме в соответствии с программой изучения учебной дисциплины, и на установочной лекции (для студентов заочной формы обучения). Содержание доклада может согласовываться с преподавателем на консультациях, как при личной встрече, так и по электронной почте.

Рекомендуется следующая последовательность выполнения работы:

- изучение специальной литературы и нормативной документации;

- составление и согласование содержания работы, а также графика ее написания;
- написание доклада;
- представление работы на обсуждение студентов.

#### Работа с источниками информации

По учебной дисциплине студентам предлагается обширный список литературы, который может быть использован ими в соответствии с выбранной темой доклада. Возможно использование источников информации не указанных в списке. Теоретический анализ проблемы выполняется на основе изученной литературы и электронной информации. Каждому студенту предстоит самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме, учитывая ее специфику, а так же материалы, подтверждающие местный (региональный) опыт. Литература должна отражать различные научные подходы по избранной теме исследования, поэтому необходимо отдавать предпочтение научным изданиям, избегать популярных брошюр. Для отражения современных тенденций в решении исследуемой проблемы следует использовать более поздние издания, желательно, за последние 5 лет.

Работая с источниками литературы, необходимо фиксировать основные понятия и определения, а также статистические данные с указанием конкретного источника информации и номера страницы, для использования этих понятий в тексте письменной работы.

#### Рекомендации по поиску информации в Интернете

Производя поиск необходимой информации на сайтах организаций, библиотек или изданий следует:

- обращаться к интернет - каталогам;
- не ограничиваться обращением к одной поисковой системе;
- находить сайты, являющиеся ключевыми по данной теме, на них может быть множество хорошо отобранных ресурсов; у каждой поисковой системы – свои правила задания запроса, необходимо изучить «помощь» системы;
- обращаясь к найденным «похожим документам», помните о направлении поиска, используйте ключевые слова.

Написание доклада необходимо начинать с составления его содержания, которое должно иметь четкие формулировки, быть логичным и последовательным.

Главное в докладе - раскрыть по возможности наиболее точное и полное содержание основных понятий темы, сопоставить различные точки зрения на проблему (практиков гостиничного бизнеса, маркетологов, социологов, экономистов, менеджеров, психологов, юристов), избегая механического переписывания текста из книг или статей, и изложить свое мнение по данной проблеме.

Изложение материала должно быть последовательным и логическим. Все разделы и параграфы работы должны быть увязаны между собой.

В заключении обязательно отражается точка зрения автора на проблему, формулируются как положительные стороны деятельности различных учреждений и ведомств, так и недостатки в работе по решению проблем организации гостиничного и ресторанного бизнеса на современном этапе и обосновываются причины не возможности решения проблем, а также предлагаются рекомендации по решению данной проблемы.

Рекомендации должны логически вытекать из теоретического анализа выбранной темы и изучения опыта практической деятельности менеджеров гостиничного и ресторанного бизнеса и носить конкретный характер по обеспечению экономической эффективности предприятий отрасли. Доклад выполняется в соответствии с общими требованиями к оформлению курсовых работ и рефератов, разработанных ГУАП.

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

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

Самостоятельная работа студентов является составной частью образовательного процесса. Она проводится с целью активного поиска и приобретения студентами новых знаний, умений и навыков, закрепления и углубления ранее пройденного учебного материала, подготовки к предстоящим занятиям, зачетам и экзаменам, а также приобретения навыков в самостоятельной работе с литературой, формирования культуры умственного труда, самостоятельности, инициативы и творчества при решении разнообразных задач.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени, установленными для каждой дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» учебным планом.

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-технической базе туристско-рекреационного проектирования;
- теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- структуру целеполагания, планирования персональной и профессиональной деятельности;

- внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
- технологии обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
- специфику социально -психологического статуса и проблем инвалидов;
- социальную среду жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями;
- психологические особенности лиц с особыми потребностями;
- технологии работы с инвалидами;
- гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания;
- права инвалидов при получении услуг;
- классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности;
- потребности разных групп инвалидов.
- Студенты должны уметь:
- формировать безбарьерную среду для лиц с ограниченными физическими возможностями.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

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

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

Тест (англ. test – задание стандартной формы, по которому проводится испытание для определения уровня знаний) представляет собой одну из наиболее удобных форм быстрой и всесторонней проверки полученных знаний. В то же время не следует преувеличивать пользу тестовых заданий, выделяя данную форму проверки знаний и пренебрегая иным аппаратом организации усвоения материала (вопросы, доклады, задачи, контрольные и самостоятельные работы).

В тестовых заданиях студенту-бакалавру предлагается ответить на конкретно поставленный вопрос, сделав выбор из предлагаемых вариантов ответов. При чтении вопросов необходимо осмысливать каждое слово и лишь после этого приступать к выбору правильного ответа. Под правильным ответом понимается наиболее полный и исчерпывающий ответ. Поскольку отдельные предлагаемые ответы также могут быть правильными, рекомендуется обращать внимание на их объём, включающий в себя максимум необходимой информации.

Все тестовые задания разделены по темам в соответствии с учебной программой. После наименования темы следуют подготовительные вопросы, предварительные ответы на которые способствуют поиску правильных вариантов тестовых заданий, а также методические рекомендации по изучению соответствующего материала. Работа с тестовыми заданиями предусматривает получение ответов в более короткие сроки, по

сравнению, например, с решением задач. Поэтому данное условие должно учитываться при оценке знаний студентов.

Для решения предложены Тесты по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями». Предложено для решения 40 тестов. Каждый тест - вопрос предполагает несколько вариантов ответов. Предложенные ответы могут быть верными или не верными.

Каждый тест состоит из 3 - 5 ответов. Студенту следует выбрать правильные ответы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

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

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

Зачет проходит в устной форме, вопросы к зачету представлены в таблице 16.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

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