

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 30 ноября 2022 г. № 13)

Рабочая программа дисциплины

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
Очная, заочная

Нижегород

2023 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.20 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» относится к Блоку 1 дисциплинам «Обязательной части» ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре (очная форма обучения) и на 4 курсе (заочная форма обучения).

Цель дисциплины участие в подготовке бакалавра, обладающего системой профессиональных компетенций, способного и готового к созданию в организации индустрии гостеприимства без барьерной среды для лиц с ограниченными возможностями, что позволит повысить конкурентоспособность организации и способствует повышению туристской привлекательности региона в целом.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ интегрированные системы)	Уметь выполнять требования стандартов для оказания доступных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; Знать правовые основы организации доступных услуг лицам с ограниченными возможностями в сфере гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания доступных для лиц с ограниченными возможностями услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	Тесты, контрольные вопросы для собеседования, доклады-презентации, практические задания
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.	Уметь организовывать исследование рынка потребителей, конкурентов, доступных возможностей сферы гостеприимства и общественного питания; Знать процесс мониторинга рынка доступного туризма, продажи и продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания Владеть навыками изучения рынка, потребителей, конкурентов доступных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания	Контрольные вопросы для собеседования, доклады-презентации, кейсы
ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом	ПКО-3.1. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сфе-	Уметь применять современные технологические новации оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания	Тесты, контрольные вопросы для собе-

технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ры гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.	ния; Знать инновационные направления обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками организации новых форм обслуживания потребителей с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере, а также отвечающих требованиям потребителей и безопасности	седования, кейсы
--	--	---	------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	4 ЗЕТ
Часов по учебному плану	144	144
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	50	18
- занятия лекционного типа	24	8
- занятия семинарского типа	24	8
-КСР	2	2
самостоятельная работа	58	117
Промежуточная аттестация – экзамен	36	9

3.2. Содержание дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе									
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них							Самостоятельная работа обучающегося, часы		
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего									
					Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная			
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	

Тема 1. Туризм и его значение для людей с ограниченными возможностями	10		17	2		1	2		1				6		2	6		15
Тема 2. Зарубежный опыт обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания людей с ограниченными возможностями	14		17	2		1	4		1				6		2	6		15
Тема 3. Доступная среда в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для людей с ограниченными возможностями в РФ	14		17	2		1	2		1				6		2	6		15
Тема 4. Правовые основы обслуживания гостей с ограниченными возможностями	18		17	4		1	2		1				8		2	6		15
Тема 5. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов зрения	12		16	4		1	4		1				8		2	4		14
Тема 6. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов слуха	12		16	4		1	4		1				8		2	4		14
Тема 7. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов движения	12		16	4		1	4		1				8		2	4		14
Тема 8. Подго-	14		17	2		1	2		1				8		2	6		15

товка персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для обслуживания людей с ограниченными возможностями																	
Промежуточная аттестация - экзамен	36		9														
КСР	2		2									2		2			
Итого	144		144	24		8	24		8			60		18	42		117

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач кейсов по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 10 часов (очная форма) и 4 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;

- компетенции ПКО-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

- компетенции ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

- компетенции ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Промежуточная аттестация – экзамен

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Формы и методы текущего контроля

Материал, представляемый для оценки	Формы контроля и оценки
Составление обзоров по темам	Активность участия в дискуссии по итогам выполненных обзоров. Оценка результатов преподавателем
Подготовка к вопросам для коллоквиумов, собеседования	Собеседование и дискуссия по вопросам. Оценка результатов преподавателем и группой
Выполнение практических заданий	Разбор практических заданий. Оценка результатов преподавателем и группой
Тестирование	Оценка результатов тестирования преподавателем

Преподавание учебной дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» строится на сочетании лекций, практических занятий и различных форм самостоятельной работы бакалавров.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку докладов к семинару, выполнение творческих заданий и др.
3. Изучение источников управленческой информации
4. Работу с ресурсами Интернет
5. Решение практических ситуаций (кейсов)
6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий
7. Изучение отраслевой статистики
8. Подготовку к тестированию по темам в целом курсу «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»
9. Подготовку к экзамену по курсу «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».

5.Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1.Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в пол-	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но неко-	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с от-дельными несущественными недочетами,	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном

	от ответа		ном объеме	торые с недочетами.	недочетами.	выполнены все задания в полном объеме.	объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

5.2. Шкала оценки при промежуточной аттестации

Уровень подготовки	
Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.2.1 Примерные контрольные вопросы

вопросы	Код формируемой компетенции
1. Какова типология инноваций для туристов с ограниченными физическими возможностями в гостиничном бизнесе?	ПК0-3
2. Каковы инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями в гостиничном предприятии?	ПК0-3
3. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нару-	ОПК-3

шениями органов зрения в гостинице?	
4. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов слуха в гостинице?	ОПК-3
5. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов движения в гостинице?	ОПК-3
6. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов зрения в предприятии общественного питания?	ОПК-3
7. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов слуха в предприятии общественного питания?	ОПК-3
8. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов движения в предприятии общественного питания?	ОПК-3
9. Опишите общие требования к доступным средствам размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями согласно ГОСТ Р 55699-2013	ОПК-3, ПК0-3
10. Опишите классификацию и требования к техническим средствам связи и информации, доступных для инвалидов согласно ГОСТ Р 55699-2013	ОПК-3, ПК0-3
11. Опишите требования доступности и безопасности доступных для инвалидов согласно ГОСТ Р 55699-2013	ОПК-3, ПК0-3
12. Опишите технические требования к тактильным наземным указателям для инвалидов по зрению согласно ГОСТ Р 52875-2007.	ОПК-3, ПК0-3
13. Опишите общие требования к услугам туризма для людей с ограниченными физическими возможностями согласно ГОСТ Р 53998-2010.	ОПК-3, ПК0-3
14. Общие требования к обслуживающему персоналу в средствах размещения. согласно ГОСТ Р 54603-2011	ОПК-3, ПК0-3
15. В чем состоит роль и значение социального туризма?	ОПК-3, ОПК-4
16. Каково место и значение предприятий питания в туристическо-гостиничном бизнесе	ОПК-4
17. Что можно считать конкурентными преимуществами предприятия общественного питания?	ОПК-4
18. Что можно считать конкурентными преимуществами гостиничного предприятия?	ОПК-4
19. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка доступного туризма?	ОПК-4
20. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка гостиничных услуг?	ОПК-4
21. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка услуг общественного питания?	ОПК-4
22. Каковы факты развития рынка доступного туризма за рубежом	ОПК-4

6.2.2. Вопросы для подготовки к экзамену

вопросы	Код формируемой компетенции
1. Роль и значение социального туризма	ОПК-3, ОПК-4
2. Основные пользователи доступной и инклюзивной среды	ОПК-3, ОПК-4
3. Организация приема гостей с нарушениями органов зрения	ОПК-3, ПК0-3
4. Организация приема гостей с нарушениями органов слуха	ОПК-3, ПК0-3
5. Организация приема гостей с нарушениями органов движения	ОПК-3, ПК0-3
6. Оборудование номера для гостей с нарушениями органов движения (мебель, освещение)	ОПК-3
7. Оборудование санитарных и туалетных комнат для людей с	ОПК-3

ограниченными возможностями	
8. Оборудование номера для гостей с нарушениями органов движения (двери и дверные проемы, лифты)	ОПК-3
9. Организация передвижения в гостиницах людей с ограниченными возможностями	ОПК-3
10. Организация передвижения людей с ограниченными возможностями в предприятиях общественного питания	ОПК-3 ,ПК0-3
11. Организация обслуживания в предприятиях питания с самообслуживанием людей с ограниченными возможностями	ОПК-3 ,ПК0-3
12. Организация передвижения людей с ограниченными возможностями по лестницам, коридорам и пешеходным зонам	ОПК-3 ,ПК0-3
13. Организация эвакуации людей с ограниченными возможностями	ОПК-3
14. Организация предоставления дополнительных услуг для людей с ограниченными возможностями	ОПК-3, ПК0-3
15. Организация предоставления вспомогательных услуг для людей с ограниченными возможностями	ОПК-3 ,ПК0-3
16. Организация информационного обеспечения для людей с ограниченными возможностями	ОПК-3 ,ПК0-3
17. Требования к персоналу обслуживающему людей с ограниченными возможностями	ОПК-3, ПК0-3
18. Требования к обслуживанию людей с ограниченными возможностями в предприятиях питания с самообслуживанием	ОПК-3 ,ПК0-3
19. Обеспечение питанием людей с ограниченными возможностями в гостиничных предприятиях	ОПК-4 ,ПК0-3
20. Конкурентные преимущества гостиничного предприятия за счет организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями	ОПК-4
21. Конкурентные преимущества предприятия общественного питания за счет организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями	ОПК-4
22. Особенности подготовки персонала для обслуживания людей с ограниченными возможностями	ОПК-4
23. Зарубежные тенденции развития рынка доступного туризма	ОПК-4
24. Отечественные перспективы развития рынка доступного туризма	ОПК-4

6.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1.Инвалидность- это:

1. Нарушенная связь между органами и функциями тела человека
2. *Нарушенная связь между органами и функциями тела человека, повседневной деятельностью и социальным участием с учетом роли факторов окружающей среды в соответствии с нормами Всемирной организации здравоохранения.
3. Нарушенная связь между органами и функциями тела человека, повседневной деятельностью и социальным участием с учетом роли факторов окружающей среды.

2.Инвалиды определяются как люди:

1. *которые испытывают трудности или ограничения в повседневной жизнедеятельности,
2. *чье физическое или умственное состояние и проблемы со здоровьем сужают виды или объем деятельности, которой они могут заниматься
3. которые являются социально не защищенными

3.Доступное для инвалидов средство размещения это:

1. Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг средств
2. Имущественный комплекс, предназначенный для предоставления услуг средств размещения и адаптированный для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями.
3. *Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг средств размещения и адаптированный для размещения туристов с ограниченными физическими возможностями в соответствии с установленными требованиями

4. Адаптация маломобильных групп населения это:

1. Приспособление к новым условиям существования
2. *Приспособление к новым условиям, в том числе приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений к потребностям маломобильных групп населения.
3. Приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений к потребностям маломобильных групп населения.

5. Универсальный проектируемый гостиничный элемент:

1. *Элемент, проектируемый с учетом возможного использования всеми категориями населения, в том числе маломобильными группами населения.
2. Элемент, проектируемый исключительно для маломобильными группами населения.
3. Элемент, проектируемый с учетом возможного использования взрослым населением.

6. Доступная среда это:

1. Интеллектуальное окружение, где нет барьеров которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.
2. Физическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.
3. Биологическое окружение, где нет барьеров, которые могли бы помешать безопасному и уверенному использованию среды людьми с интеллектуальными, физическими, сенсорными и двигательными нарушениями.

7. Инклюзивность это:

1. Особая доступность объектов, культурных и образовательных программ, оборудования и условий обслуживания и т.д. для людей без инвалидности и людей с инвалидностью.
2. Равная доступность объектов, культурных и образовательных программ, оборудования и условий обслуживания и т.д. для людей без инвалидности и людей с инвалидностью.
3. Недоступность объектов, культурных и образовательных программ, оборудования и условий обслуживания и т.д. для людей без инвалидности и людей с инвалидностью.

8. Доступный путь движения:

1. Пешеходный путь, используемый туристами с ограниченными физическими возможностями для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.)
2. Помещения, места обслуживания, позволяющие туристам с ограниченными физическими возможностями беспрепятственно достичь определенного места и воспользоваться услугами.
3. *Пешеходный путь, используемый туристами с ограниченными физическими возможностями для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).

9. Доступный маршрут движения:

1. Пешеходный путь, используемый туристами с ограниченными физическими возможностями для перемещения внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).
2. *Помещения, места обслуживания, позволяющие туристам с ограниченными физическими возможностями беспрепятственно достичь определенного места и воспользоваться услугами.

3. Пешеходный путь, используемый туристами с ограниченными физическими возможностями для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации).

10. Доступный номер/комната для проживания:

1. Номера/комнаты в средствах размещения, имеющие специальное оборудование и оснащение.
2. *Номера/комнаты в средствах размещения, имеющие специальное оборудование и оснащение, приспособленные для проживания туристов с ограниченными физическими возможностями.
3. Номера/комнаты в средствах размещения, не имеющие специальное оборудование и оснащение, приспособленные для проживания туристов с ограниченными физическими возможностями.

11. Доступный туалет/санузел:

*Специально оборудованный туалет/санузел для туристов с ограниченными физическими возможностями.

Полностью оборудованный туалет/санузел

Специально оборудованный туалет/санузел всех туристов

12. Места обслуживания:

1. *Части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг, включают в себя рабочее место, место ожидания.
2. Части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг, включают в себя санитарную комнату и лифты.
3. Части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг, включают в себя место ожидания.

6.2.4. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКО-3

1. Инновация в гостиничном деле – это

- а. набор приёмов и методов по достижению задач гостиницы;
- б. деятельность, не связанная с научно-техническими разработками;
- в.* конечный результат инновационной деятельности в гостиничном предприятии ;
- г. услуга на рынке гостиничных услуг.

2. Системный подход в гостиничном менеджменте – это

- а. учёт отдельных мероприятий данного уровня в системе гостиничного планирования;
- б.* всесторонний анализ последствий проведения рассмотренного мероприятия во всех сферах хозяйственной деятельности гостиницы;
- в. методы математического анализа, использованные при подготовке хозяйственных решений;
- д. все ответы верны

3. Важнейшими управляемыми переменными в гостиничном предприятии являются

- а.* работники гостиницы фирмы, ресурсы, цель и задачи, культура и имидж;
- б. строения гостиницы;
- в. внешняя среда;
- г. государственное законодательство.

4. Планирование инноваций в гостиничном предприятии – это

- а. процесс определения инновационного будущего гостиницы;
- б. процесс внедрения нового продукта гостиницы;
- в. рабочая гипотеза инновационной деятельности гостиницы
- г. *выбор действий гостиницы по достижению инновационной цели.

5. Относительно внутренней среды инновационная стратегия гостиницы может быть:

- а.* продуктовая;
- б. функциональная;
- в. ресурсная;
- г. *организационно-управленческая;
- д. ситуационная.

6. Инновационный менеджмент в гостинице:

- а. совокупность методов управления персоналом гостиницы;
- б. * совокупность методов и форм управления инновационной деятельностью;
- в. самостоятельная наука.

7. Выберите из списка то, что относится к субъектам инновационного рынка:

- а. гостиничные предприятия;
- б. * гостиничные услуги
- в. фонды

г. физические лица

8. Относительно внешней среды инновационная стратегия может быть:

- а. * наступательная;
- б. оборонительная;
- в. адаптационная;
- г. ситуационная.

Критерии оценки тестов

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;

«отлично» – 86-95% правильных ответов;

«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;

«хорошо» – 66-80% правильных ответов;

«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.

«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;

«плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

6.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-3

Задание 1.

Доступный путь движения это пешеходный путь, используемый гостями с ограниченными физическими возможностями для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри гостиничных зданий и предприятий общественного питания (горизонтальные и вертикальные коммуникации). Основываясь на данных ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» расставьте правильные габариты.

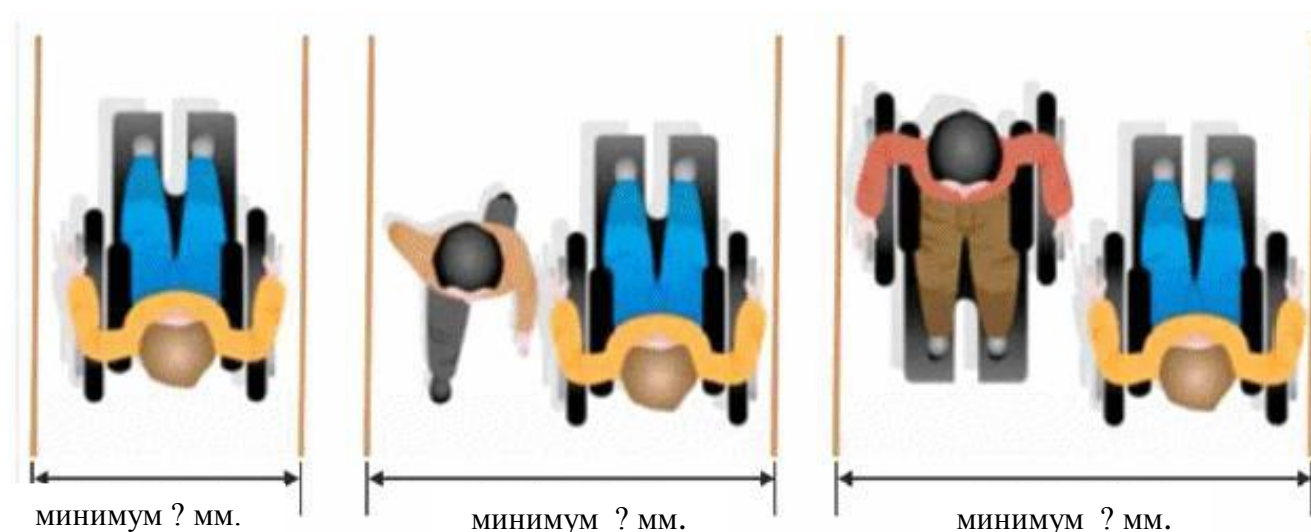


Рисунок 1 - Ширина проходов

Задание 2

Для туристов с ограниченными физическими возможностями важно, чтобы в проходах

и на участках пешеходного движения отсутствовали травмоопасные препятствия, такие как выступающие предметы и элементы. Предметы, которые нельзя обнаружить с помощью трости, могут быть опасными как для людей со слабым зрением, так и для любого другого отвлекшегося туриста.

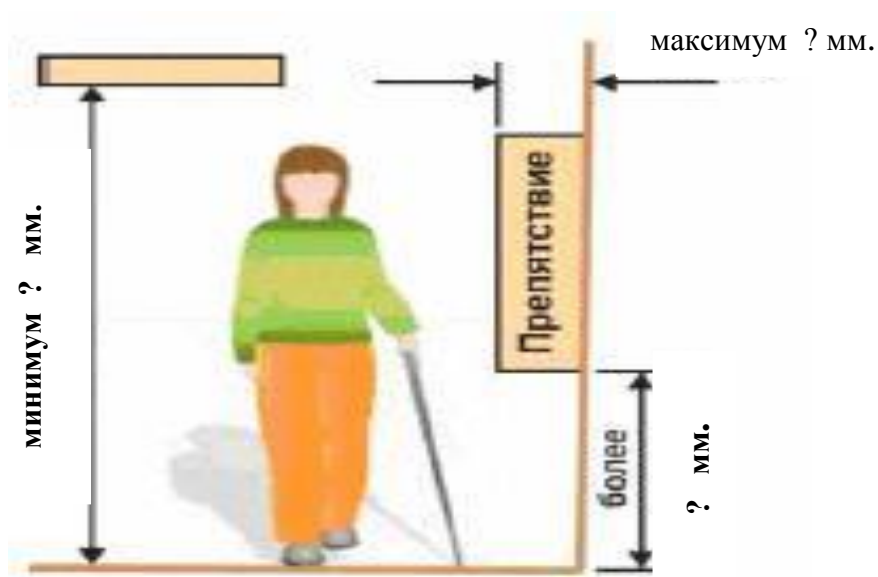


Рисунок 2 - Предельные размеры выступающих объектов

Задание 3

Согласно СП 59.13330.2016 в местах временного проживания людей (гостиницы, отели) с количеством номеров более 20, 5% номеров должно быть адаптировано для людей с ограниченными возможностями. Вам представлен гостиничный номер. Под номерами от 1-19 представлены элементы, позволяющие обеспечивать доступную среду (комфорт и удобства) в гостиничном номере. Заполните таблицу (используйте общепринятые пиктограммы).



№ п/п	Наименование	Принцип обеспечения доступности
1	Дверной глазок	Дублирует основной глазок для обеспечения беспрепятственного слежения человека на инвалидной коляске
2	Откидной поручень для унитаза (с бумагодержателем)	
3	Унитаз для МГН	
4	Беспроводная кнопка вызова помощи	
5	Крючок для костылей	
6	Доступное пространство для колясочника при движении в зоне самообслуживания	
7	Сенсорный смеситель	
8	Сенсорная сушиллка для рук	
9	Отбойник для двери	
10	Опорный поручень раковины	

11	Сенсорный дозатор жидкого мыла	
12	Мненосхема номера	
13	Размер двери	
14	Пристенный опорный поручень с травмобезопасными окончаниями	
15	Откидной стул для инвалидов	
16	Травмобезопасное поворотное зеркало для МГН	
17	Контрастная маркировка габаритов дверного проема	
18	Эргономичная ручка	
19	Внутреннее пространство санузла	

6.2.6. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ОПК-4

Кейс 1. Ознакомьтесь с текстом и письменно ответьте на вопросы.

В последнее десятилетие отмечается динамичный рост сегментов туристского рынка, связанных с обслуживанием особых категорий населения. Но даже в европейских странах этот сегмент еще нельзя назвать массовым. В России же он только начинает свое развитие. Вместе с тем туризм для особых категорий граждан выводит на первый план следующие функции туризма: социальную (создает равные возможности для осуществления права на отдых), компенсаторную, реабилитационную, культурную.

За рубежом используют термины: «туризм для всех», «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «безбарьерный туризм».

Термином, наиболее отражающим содержание исследуемой проблемы, мы считаем термин «инклюзивный туризм». Инклюзивный туризм (фр. *Inclusif* - включающий в себя, лат. *Include* - заключаю, включаю) - процесс развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей, в том числе инвалидов, пожилых, их опекунов и членов семей, людей с временными ограниченными возможностями, семей с маленькими детьми.

Инвалиды путешествуют менее активно, чем другие граждане: в Европе этот показатель колеблется от 37% - в Великобритании до 53% - в Германии. Между тем 11% всех туристических поездок в Европе и 7% - во всем мире совершают путешественники с особыми потребностями, чаще всего в компании членов семьи или друзей]. В западных странах уже вошла в норму разработка туров с учетом потребностей и доступности зданий для инвалидов.

В России, несмотря на осознание проблемы, на данный момент то, что делается для инвалидов, явно недостаточно. Инвалидов не видно на улицах не потому, что их нет, а потому, что улицы не приспособлены для передвижения на колясках, не говоря уже об отдыхе. Существуют соответствующие учреждения здравоохранения.

В российской практике можно говорить о развитии социального туризма. Под социальным туризмом понимаются путешествия, субсидируемые государством из средств, выделяемых на социальные нужды.

Стоит отметить, что многие из тех, кого мы относим к категории людей с ограниченными возможностями, могут и хотят путешествовать. Около половины инвалидов с ограниченными возможностями передвижения (на колясках) - молодые люди в возрасте до 40 лет.

Они занимают активную жизненную позицию, осваивают новые профессии. Между тем емкость рынка доступного туризма в России и перспективы его развития никто не изучал, нет статистических данных.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие статистические данные необходимы для исследования рынка доступного туризма в России?

2. В чем особенности продвижения доступных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания?

3. Что можно отнести к проблемам развития доступного туризма в России?

Кейс 2. Ознакомьтесь с текстом и письменно ответьте на вопросы.

Обустройство внутренней инфраструктуры средства размещения необходимо начинать уже при подходе к гостинице. Для того чтобы гость воспользовался оборудованием номера, ему прежде всего необходимо до него добраться. Поэтому вся территория должна обеспечивать удобство передвижения.

Использование информации гостями с ограниченными возможностями имеет свои особенности. Стенды должны располагаться таким образом, чтобы при подъезде к ним коляска освобождала дорогу, а не становилась поперек нее, так как это может затруднить движение. Наиболее удобны для этой цели специальные карманы площадью 5-6 м². В карманах можно предусмотреть скамейки для сопровождающих лиц и навес достаточной длины и ширины для укрытия в непогоду. Формат надписей на стендах, размер и стиль шрифтов следует предусматривать такими, чтобы даже самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния.

Основное условие обустройства территории - возможность беспрепятственного выезда на коляске. Для этого необходимо отсутствие порогов, бордюров на пути следования. Важно предусмотреть расширенное место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников. Входная зона отеля также должна быть оборудована пандусом шириной не менее 1 м. Большое значение имеет и снабжение посетителей буклетами с понятной картой-схемой территории и перечнем телефонов.

Номера для инвалидов чаще всего размещаются на первом этаже, однако все же следует предусмотреть возможность подъема на лифте. Двери лифта в таком случае должны обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидной коляски, а его внутреннее пространство - размещение в лифте одновременно вместе с инвалидом-колясочником сопровождающего лица и багажа.

Особые требования предъявляются к оборудованию гостиничного номера. Очень важно советоваться с потенциальными гостями, знакомиться с рекомендациями общества инвалидов, а не полагаться исключительно на опыт коллег.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие особые требования предъявляются к оборудованию гостиничного номера?

2. Используя дополнительные Интернет источники опишите, какие рекомендации дают общества инвалидов?

3. В чем состоят конкурентные преимущества отеля оказывающего доступные для людей с ограниченными возможностями услуги?

4. В чем состоят конкурентные преимущества региона оказывающего доступные для людей с ограниченными возможностями услуги в сфере гостеприимства и общественного питания?

6.2.7. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКО-3

Кейс-задача 1. Хостел (или, по-английски, youth hostel) дословно переводится как молодежный приют. Аккуратный холл, ресепшн, барная стойка в одном помещении и – несколько кроватей в другом. Вот и все, что можно обнаружить в среднестатистическом хостеле. Спальня (dormitory, или dorm), собственно, и является основным помещением хостела. Здесь стоят кровати, нередко двухэтажные, — штук пять-десять. В больших хостелах несколько

спальных помещений. В некоторых есть еще интернет-класс и комната с телевизором, где можно поваляться на диване и посмотреть видео. Отличительной чертой хостела является размещение общих душевых кабин и туалетов на этаже, а не в каждом номере. При этом хостелы отличаются тщательно соблюдаемой чистотой и даже более строгими правилами проживания, нежели в звездных отелях. Во многих хостелах за границей нельзя курить, а кое-где мужчин даже не пускают на один этаж с женщинами. Каждый день полы и туалеты подвергаются жесточайшей санитарной обработке, а наличие в хостеле горячей и холодной воды обязательно. В большинстве хостелов завтрак включен в стоимость проживания, а клиент может оставить свои вещи в камере хранения, к которой будет иметь доступ в любое время.

В целом, клиента хостела можно обозначить как самостоятельного путешественника, который не покупает готовый тур, а едет в незнакомую страну сам. Авиабилет, немного денег в кармане – и еще виза. И здесь хостелы тоже могут быть полезны. Как известно, отели имеют право высылать приглашения и оказывать визовую поддержку. На основании ваучера, подтверждающего факт бронирования места в youth hostel, визу практически во всех посольствах дают безоговорочно. Российские хостелы зарабатывают на этом тоже. Стоимость приглашения от хостела – порядка 20–30 долларов, что гораздо выгоднее, чем платить сотню-другую туристическому агентству за визу для независимого путешественника.

Хостелы не конкурируют напрямую с малобюджетными гостиницами. Предоставляя не номера, а койко-место, хостел не намного дешевле бюджетной гостиницы. Ночь в восточноевропейских молодежных общежитиях стоит от 3 до 10 евро, в западноевропейских – от 5 до 15 евро, а в больших городах до 20–25 евро.

Задания:

1. Предложите инновационные решения для хостелов. Определите наиболее перспективную инновационную политику.
2. Определите варианты финансирования для открытия хостела в Нижнем Новгороде. Какие и в каких случаях будут выгодны?

Кейс-задача 2. Несколько примеров инновационных решений, которые были внедрены в гостиницах «Holiday Inn» за прошедшие год-два.

В сети производился крупный проект ребрендинга гостиниц (300 отелей по всему миру), во время которого не просто менялся логотип гостиниц, но и внедрялись новшества, отели доводились до более высокого уровня, предлагались более интересные решения для гостей и в номерах, и в гостевой зоне. Активно использовались решения сенсорного брендинга, арома-технологии, чтобы гостиницы ассоциировались у гостей не только с названием и логотипом, и с элементами дизайна и интерьера, приветствиями персонала, но и с определенным ароматом, звуками. Менеджеры предложили фоновую музыку, причем, разную для отелей сети, но в одном стиле. Также, компания Apple пару месяцев назад выпустила планшетный iPod, и консьержи в гостинице «Intercontinental» первыми стали применять их для работы с гостями, т.к. планшетные iPod удобны для быстрого предоставления информации гостям.

Следующий проект называется «инновационный отель», посвященный теме экологичности. Было предложено разделить гостиницу на зоны, в которых бы применялись различные энергосберегающие технологии. Например, в гостевых номерах поставили жидкокристаллические ТВ, которые на 30% потребляют меньше электроэнергии. Установили сантехническое оборудование, которое экономит воду в душе и параллельно с водой нагнетает воздух, который позволяет снижать напор воды и количество воды экономится. Один из последних примеров – недавно в Дании проходил саммит, на котором обсуждалось внедрение Киотского протокола, вопросы охраны окружающей среды. Под этот саммит был подготовлен отель «Plaza Korngagen» по технологии «зеленого отеля», в котором все зоны отеля продуманы так, чтобы экономить электроэнергию, использованы экологические материалы и т.п. Отель еще предлагал такую услугу гостям – были установлены велотренажеры, которые подключались к электрогенераторам, и гостям предлагалось, крутя педали на этом велосипеде, выработать определенное количество энергии и за это гостям давался ваучер на бесплатный ужин в отеле».

Задания:

1. Какой инновационной политики придерживается система отелей?
2. Произведите классификацию инноваций и выбор стратегии.
3. Придумайте идею бизнес-плана, которую потенциальный поставщик/партнер может предложить данной сети отелей, и сформулируйте миссию.

Кейс-задача 3. Необычная услуга появилась в отеле Omni, расположенном в американском городе Даллас (штат Техас): каждый посетитель в качестве сувенира может приобрести любой арт-объект, составляющий интерьер отеля. Несколько лет гостиница сотрудничает с местными художниками, картинами которых декорированы номера, лобби и другие помещения. Это стало визитной карточкой Omni Dallas Hotel. «Мы изменили восприятие постояльцами номеров как обычного места для отдыха и принятия душа. Войдя в помещение, посетители ощущают себя как в мини-галерее. Они могут обзавестись частью культуры Техаса, привезти домой сувенир – рассказали владельцы отеля. На сегодняшний день в Omni насчитывается более 6 500 оригинальных произведений искусства, которые предоставили 150 местных художников.

Продажа арт-объектов практикуется в отелях по всему миру. Так Lancaster Arts Hotel в Пенсильвании продает не только картины, но и мебель. А в отеле Principe Forte Dei Marmi в итальянской Тоскане можно не только приобрести предметы интерьера, которые создаются на глазах у посетителей, но и пообщаться с их творцами.

Задания:

1. Определите вид инновации.
2. Какой инновационной политики придерживается отель? Сформулируйте цели внедрения инноваций.
- 3.

Алгоритм работы с кейс-задачей

1. Прочитайте текст кейс-задачи и осмыслите ее.
2. Прочитайте вопрос кейс-задаче и осмыслите ее.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса

6.2.8 Темы докладов и презентаций для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. Услуги гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями: зарубежный опыт (на примере страны).
2. Услуги гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями: отечественный опыт (на примере региона, города, организации).
3. Государственная программа РФ «Доступная среда».
4. Доступная среда глазами инвалида.
5. Социально-психологический портрет гостей с ограниченными возможностями, как потребителей услуг гостеприимства.
6. Доступные услуги для инвалидов на общественного питания.

6.2.9. Темы докладов и презентаций для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Повышение конкурентоспособности региона за счёт организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями (на примере.....).
2. Повышение конкурентоспособности организации сферы гостеприимства за счёт организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями (на примере.....).
3. Повышение конкурентоспособности организации сферы общественного питания за счёт организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями (на примере.....).
4. Мониторинг сферы услуг гостеприимства Н.Новгорода на предмет организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями.
5. Мониторинг сферы услуг общественного питания Н.Новгорода на предмет организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями.

6. Емкость рынка доступного туризма и перспективы его развития.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. Материалы URL:<https://znanium.com/catalog/product/1023718>

б) дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Баринов В. А. Организационное проектирование: Учебник / Баринов В. А. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. // Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492911>
3. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

в) нормативные источники

1. ГОСТ 32611-2014 "Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов". Дата введения 2016-01-01
2. ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования." Дата введения 2016-01-01
3. ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
4. ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности
5. ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 50681-2010 "Туристские услуги. Проектирование туристских услуг." Дата введения 2011-07-01
8. ГОСТ Р 52887-2018 Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления. Дата введения 2019-03-01

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
5. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий»

Автор:

к.э.н, доцент
кафедры сервиса и туризма

Е.А. Кочкурова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт – НН»

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.