

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

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

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

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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 интегриро-ванные системы)	ОПК-3.2: Уметь выполнять требования стандартов для оказания доступных услуг в сфере гос-теприимства и общественного питания; Знать правовые основы организации до-ступных услуг лицам с ограниченными воз-можностями в сфере гостеприимства и общественного питания; Владеть навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания доступных для лиц с ограниченными возможностями услуг в избранной сфере профессиональной дея-тельности;	Доклад-презентация Практическое задание Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание
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 пи-тания, изучение рынка, потреби-лей, конкурентов.	ОПК-4.1: Уметь организовывать исследование рын-ка доступного туризма, возможностей сферы гостеприимства и общественного питания; Знать процесс мониторинга рынка доступ-ного туризма, сферы гостеприимства и общественного питания Владеть навыками изучения рынка, потребителей, конкурентов	Доклад-презентация Кейс-задание Собеседование	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание

		доступных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания		
ПКО-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства	ПКО-3.1: Уметь применять современные инновационные технологии оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; 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	Кейс-задание Собеседование Тест	Экзамен: Контрольные вопросы Практическое задание

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	5	5
Часов по учебному плану	180	180
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	8
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	8
- КСР	2	2
самостоятельная работа	94	153
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	9 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические	Всего	

					занятия/лабораторные работы), часы					
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ
Тема 1. Туризм и его значение для людей с ограниченными возможностями	14	18	2		2		4	0	10	18
Тема 2. Зарубежный опыт обслуживания в организациях сферы госте-приимства и общественного питания людей с ограниченными возможностями	16	19	2		2		4	0	12	19
Тема 3. Доступная среда в организациях сферы госте-приимства и общественного питания для людей с ограниченными возможностями в РФ	16	18	2		2		4	0	12	18
Тема 4. Правовые основы обслуживания гостей с ограниченными возможностями	18	21	4		2	1	6	1	12	20
Тема 5. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов зрения	20	24	4	2	4	2	8	4	12	20
Тема 6. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов слуха	20	24	4	2	4	2	8	4	12	20
Тема 7. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов движения	20	24	4	2	4	2	8	4	12	20
Тема 8. Подготовка персонала в организациях сферы госте-приимства и общественного питания для обслуживания людей с ограниченными возможностями	18	21	2	2	4	1	6	3	12	18
Аттестация	36	9								
КСР	2	2						2	2	
Итого	180	180	24	8	24	8	50	18	94	153

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Туризм и его значение для людей с ограниченными возможностями. Терминологический аспект понятия «люди с ограниченными возможностями». Принципы создания доступной среды жизнедеятельности. Сущность туризма для людей с ограниченными возможностями. Основные реабилитационные функции туризма.

Тема 2. Зарубежный опыт обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания людей с ограниченными возможностями. Отечественный опыт обеспечения доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями по слуху, движению, зрению. Зарубежный опыт обеспечения доступной среды для людей с ограниченными физическими возможностями по слуху, движению, зрению.

Тема 3. Доступная среда в организациях сферы госте-приимства и общественного питания для людей с ограниченными возможностями в РФ. Средовые барьеры для людей с ОВЗ. Организационные основы формирования доступной среды. Этапы устранения средовых барьеров. Государственная программы РФ "Доступная среда". Общественная программа развития туризма для лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения «Россия без барьеров».

Тема 4. Правовые основы обслуживания гостей с ограниченными возможностями. Основные положения ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями". Основные положения свода правил по проектированию и строительству.

Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей.

Тема 5. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов зрения. Основные направления деятельности Всероссийского общества слепых. Барьеры при полной потере функций зрения. Барьеры

при частичном нарушении функций зрения. Технические средства, оборудование, устройства в гостинице (ресторане) для организации обслуживания людей с ОВЗ по зрению.

Тема 6. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов слуха. Основные направления деятельности Всероссийского общества глухих. Барьеры при полной потере функций слуха. Барьеры при частичном нарушении функций слуха. Технические средства, оборудование, устройства в гостинице (ресторане) для организации обслуживания людей с ОВЗ по слуху.

Тема 7. Организация обслуживания гостей с нарушениями органов движения. Основные направления деятельности Всероссийского общества инвалидов колясочников. Барьеры для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках. Барьеры при нарушениях функций нижних конечностей. Барьеры при нарушениях функций верхних конечностей. Технические средства, оборудование, устройства в гостинице (ресторане) для организации обслуживания людей с ОВЗ по движению.

Тема 8. Подготовка персонала в организациях сферы гостеприимства и общественного питания для обслуживания людей с ограниченными возможностями. Составляющие организации работы с персоналом в гостинице (ресторане). Инструктажи по вопросам доступности. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности в гостинице (ресторане).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10619>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) 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.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) 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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Аргументировано отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных авторов. Презентация информативна, не перегружена информацией, не тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, удержать внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории. Доклад подготовлен своевременно
удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией
неудовлетворительно	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта
плохо	Доклад не представлен

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

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.

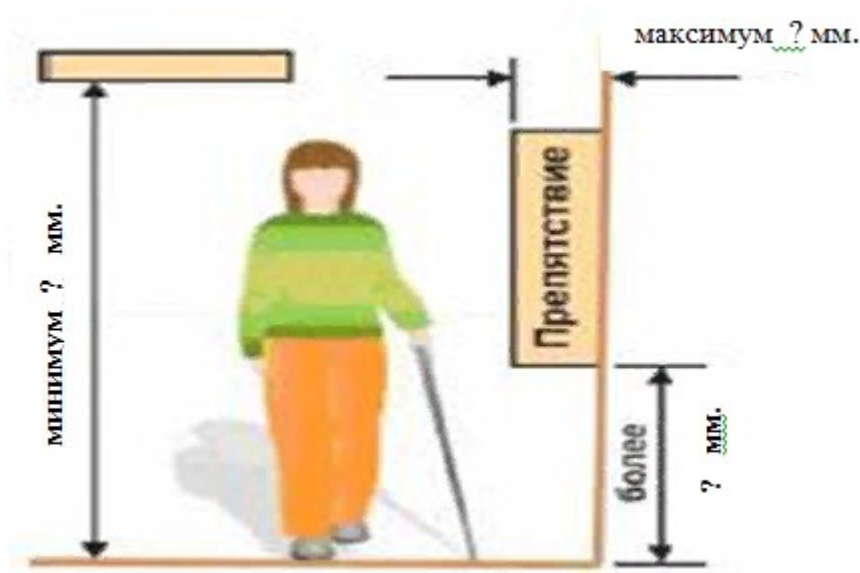


Рисунок - Предельные размеры выступающих объектов

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала.
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы

Оценка	Критерии оценивания
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-3:

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.

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).

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).

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКО-3:

1. 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.
2. Относительно внутренней среды инновационная стратегия гостиницы может быть:
 - а. продуктовая;
 - б. функциональная;
 - в. ресурсная;
 - г. организационно-управленческая;
 - д. ситуационная.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	71% правильных ответов и выше
не зачтено	70% и меньше правильных ответов

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-4:

Кейс. 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?

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-3:

Кейс. 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?

Алгоритм работы с практическим заданием (ситуационной задачей)

1. Прочитайте текст практического задания (ситуационной задачи) и осмыслите его.
2. Прочитайте вопрос к практическому заданию(ситуационной задаче) и осмыслите его.
3. Составьте план ответа на поставленный вопрос.
4. Письменно или устно изложите ваше мнение по смыслу заданного вопроса.

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ОПК-4:

1. В чем состоит роль и значение социального туризма?
2. Каково место и значение предприятий питания в туристическо-гостиничном бизнесе
3. Что можно считать конкурентными преимуществами предприятия общественного питания?
4. Что можно считать конкурентными преимуществами гостиничного предприятия?
5. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка доступного туризма?
6. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка гостиничных услуг?
7. Какие показатели являются основными при мониторинге рынка услуг общественного питания?
8. Каковы факты развития рынка доступного туризма за рубежом

5.1.9 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПКО-3:

1. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов зрения в гостинице?
2. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов слуха в гостинице?
3. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов движения в гостинице?
4. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов зрения в предприятии общественного питания?
5. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов слуха в предприятии общественного питания?
6. В чем состоит организация комфорта и удобства для гостя с нарушениями органов движения в предприятии общественного питания?

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	бакалавр корректно отражает тему вопроса, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации, аргументировано отстаивает свою точку зрения.
отлично	ответ логичен и обоснован, бакалавр отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
очень хорошо	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полны
удовлетворительно	бакалавр излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои

Оценка	Критерии оценивания
	суждения;
неудовлетворительно	в ответе бакалавра проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	бакалавр отказывается отвечать на вопрос

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения 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. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	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 полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые	Имеется минимальный набор навыков для	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы базовые навыки при решении	Продemonстрированы навыки при решении	Продemonстрирован творческий подход к решению

	навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	навыки. Имели место грубые ошибки	решения стандартных задач с некоторым и недочетами	стандартных задач с некоторым и недочетами	стандартных задач без ошибок и недочетов	нестандартных задач без ошибок и недочетов	нестандартных задач
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	---------------------

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

1. ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Требования при формировании турпродукта и проектировании туристского маршрута для туристов 1 категории
2. ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Требования при проектировании маршрута.
3. ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Требования при формировании турпродукта и проектировании туристского маршрута для туристов 2 и 3 категорий
4. ГОСТ 32613-2014 "Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Требования к информационному обеспечению при реализации турпродукта для туристов с ограниченными возможностями. Рекомендации для туристов различных категорий.

5. СП Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей. Критерий доступности. Критерии информативности.
6. СП Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей. Критерий комфортности. Критерий безопасности.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-4

1. Терминологический аспект понятия «люди с ограниченными возможностями», «инклюзивный туризм», «доступный туризм».
2. Принципиальные подходы к созданию доступной среды жизнедеятельности.
3. Категории, разделяющие ограниченные возможности. Типологии людей с ограниченными возможностями в системе туризма.
4. Виды барьеров для людей с ограниченными возможностями по зрению.
5. Виды барьеров для людей с ограниченными возможностями по движению.
6. Виды барьеров для людей с ограниченными возможностями по слуху.
7. Основные реабилитационные функции туризма.
8. Программа "Доступная среда": цели, задачи, этапы, бюджет.
9. Общественная программа развития туризма «Россия без барьеров»: цель, задачи, составные элементы.

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-3

1. Требования к территории гостиничного предприятия и ее элементам (парковке). Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.
2. Требования к территории гостиничного предприятия и ее элементам (парковке). Доступность для людей, использующих дополнительную точку опоры. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения.
3. Требования к входной группе гостиницы адаптированной для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.
4. Требования к входной группе гостиницы адаптированной для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для людей, использующих дополнительную точку опоры. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения. Доступность для людей, с когнитивными отклонениями.
5. Требования к холлу гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.
6. Требования к холлу гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для людей, использующих дополнительную точку опоры. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения. Доступность для людей, с когнитивными отклонениями.
7. Требования к холлу гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.

- [illegible]

23. Требования к парковой зоне гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.
24. Требования к парковой зоне гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для людей, использующих дополнительную точку опоры. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения. Доступность для людей, с когнитивными отклонениями.
25. Требования к пляжу гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха.
26. Требования к пляжу гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для людей, использующих дополнительную опоры. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения. Доступность для людей, с когнитивными отклонениями.
27. Требования к подходу к санузелу в вестибюле гостиницы, адаптированному для лиц с ограниченными возможностями. Доступность для инвалидов-колясочников. Доступность для людей, с ограниченно функцией слуха. Доступность для людей, с ограниченной функцией зрения. Доступность для людей, с когнитивными отклонениями.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

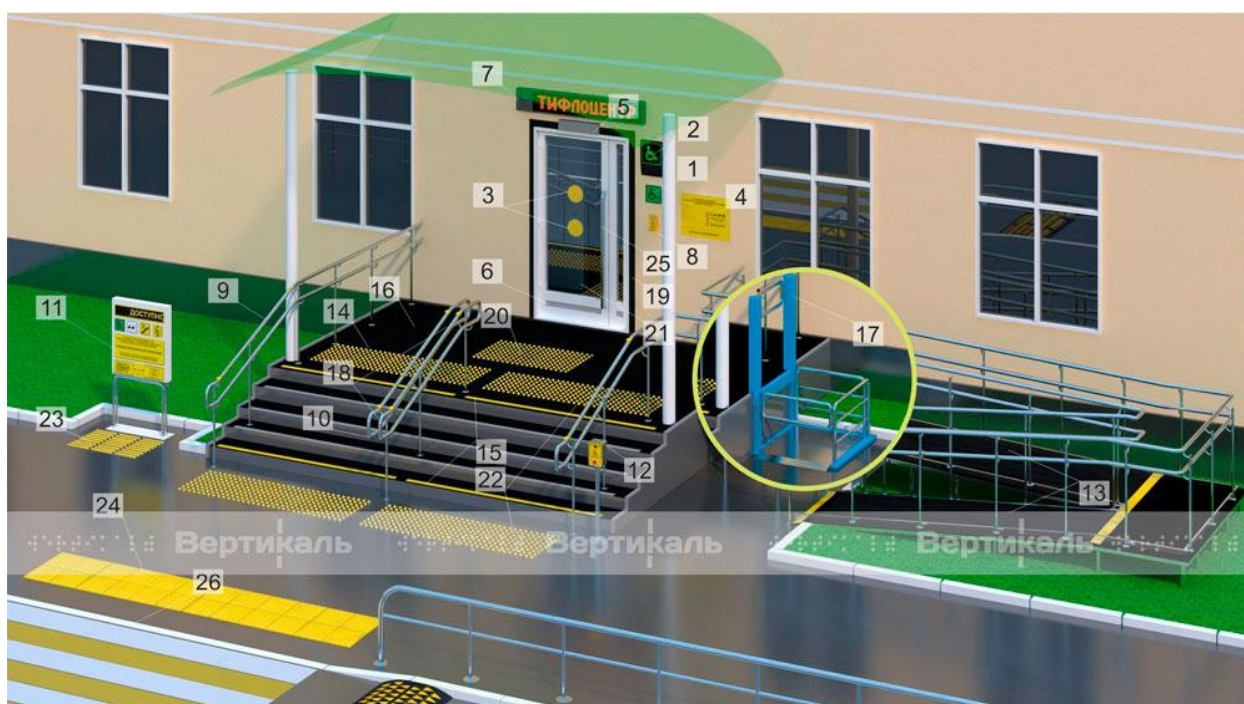
5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-3

Безбарьерный доступ к входу – важнейший фактор для людей, имеющих те или иные ограничения по здоровью. Под «безбарьерностью» в данном случае понимается не только снятие пространственных барьеров, но и учет форматов подачи информации, а также эргономика организации пространства, ориентированная на то, чтобы инвалиды всех категорий могли воспользоваться услугой, затрачивая на это минимальные усилия. При строительстве и адаптации гостиниц и предприятий общественного питания необходимо обеспечивать безбарьерный доступ для всех категорий маломобильных групп населения с соблюдением принципов универсального дизайна.

На рисунке представлен вход в гостиницу и элементы обеспечения доступной среды для слепых, слабовидящих и маломобильных групп населения.

Задание 1.

Охарактеризуйте принцип обеспечения доступности элементов с 1-5



Задание 2.

Охарактеризуйте принцип обеспечения доступности элементов с 6-11

Задание 3.

Охарактеризуйте принцип обеспечения доступности элементов с 12-17

Задание 4.

Охарактеризуйте принцип обеспечения доступности элементов с 17-22

Задание 5.

Охарактеризуйте принцип обеспечения доступности элементов с 21-26

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-4

Задание 1. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по слуху при нахождении в отеле.

Задание 2. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по слуху при нахождении в музее.

Задание 3. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по слуху при нахождении в предприятии общественного питания.

Задание 4. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по движению при нахождении в гостинице.

Задание 5. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по движению при нахождении на выставке.

Задание 6. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по движению при нахождении в парке.

Задание 7. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по движению при нахождении на пляже.

Задание 8. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по зрению при нахождении в отеле.

Задание 9. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по слуху при нахождении в музее.

Задание 10. Составьте приветственную памятку для лиц с ограниченными возможностями по слуху при нахождении в ресторане.

Методические указания:

- При составлении памятки необходимо приветствовать гостя.
- Описать где можно найти внешнюю и внутреннюю информацию о месте посещения.
- Описать, как осуществляются проход по территории и передвижение по объекту посещения. Какие указатели (тактильные, звуковые...) применяются на объекте и где они располагаются.
- Описать возможные опасности и препятствия, с которыми может столкнуться лицо данной категории.
- Указывается, где и к кому может обратиться инвалид, если ему требуется дополнительная помощь для сопровождения
- Указывается порядок эвакуации или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта.

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-3

Задание 1. Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость слабослышащий просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Ваши действия.

Задание 2. Подготовьте счет на частичную предоплату и подтверждение резервирования номера для лица с ограниченными возможностями по зрению, который он забронировал для своего путешествия по электронной почте.

Задание 3. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера для гостей с ограниченными возможностями по слуху. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на джониор-сьют). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

Задание 4. Гость, с ограниченными возможностями по зрению, который планировал выехать в 10.00 утра, сообщает вам, что остается до 20.00 следующего дня. Ваши действия.

Задание 5. Администратору звонит потенциальный гость с ограниченными возможностями по движению, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия?

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных

Оценка	Критерии оценивания
	задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - 300 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845439&idb=0>.
2. Скобкин Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва : Издательство "Магистр", 2018. - 496 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - ISBN 978-5-16-500219-9. - ISBN 978-5-16-004273-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=742018&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - 5-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 397 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15639-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840751&idb=0>.
2. Николенко П. Проектирование гостиничной деятельности : учебник / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 547 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14966-1. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842359&idb=0>.
3. Пристupa Елена Николаевна. Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 39.03.02 "Соц. работа" (квалификация (степень) "Бакалавр"). - М. : Форум, 2015. - 160 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-974-5 (Форум) : 60.00., 2 экз.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: проектор, аудио-колонки

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Кочкурова Елена Адольфовна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.