

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности  
В.Г. Шубаева  
«24» июля 2023 г.

**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях индустрии гостеприимства**  
**Рабочая программа дисциплины**

Направление подготовки/ Специальность 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) программы/ Специализация Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):  
к.и.н, Николаев Андрей Валентинович

Часов по учебному плану	180	<b>Виды контроля в семестрах:</b>  Экзамен: семестр 2 Курсовая работа: семестр 2
в том числе:		
контактная работа	64	
самостоятельная работа	80	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

**Распределение часов дисциплины:**

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	36
Практические занятия	28
Лабораторные работы	0
<b>Итого аудиторных часов</b>	<b>64</b>
Самостоятельная работа	80
Часы на контроль	36
<b>Итого академических часов</b>	<b>180</b>
<b>Общая трудоемкость в зачетных единицах</b>	<b>5</b>

Санкт-Петербург  
2023

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....</b>	<b>4</b>
<b>5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 Рекомендуемая литература .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в     т.ч. отечественного производства .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных     профессиональных баз данных (СПБД).....</b>	<b>8</b>
<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>8</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....</b>	<b>11</b>
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Темы письменных работ.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Контрольные точки .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Другие объекты оценивания .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Самостоятельная работа обучающегося .....</b>	<b>14</b>
<b>1.6 Шкала оценивания результата .....</b>	<b>14</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Цель:</b>	Формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях индустрии гостеприимства и поддержание безопасных условий их жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
--------------	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях индустрии гостеприимства относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>Знать: нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях гостеприимства, производственную структуру гостиничного предприятия и его основных подразделений, классификацию основных субъектов инклюзивного гостеприимства: инвалид, ЛОВЗ, маломобильные группы населения.</p> <p>Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг предприятий гостеприимства и общественного питания, в том числе инклюзивных и маломобильных групп населения; оценивать факторы риска, возникающие при наличии физических и информационных барьеров; ориентироваться в структурно-функциональных зонах зданий и сооружений.</p> <p>Владеть: навыками организации и предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства, туризма и сервиса; навыками применения параметров «доступной среды» объектов социальной инфраструктуры, оказывающих влияние на личную безопасность и безопасность маломобильных групп населения.</p>
ПК-1 - Способен	ПК-1.2 -	Знать: содержание и сущность организационно-

осуществлять организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства	Реализует функции управления предприятием гостеприимства и обеспечивает безопасность обслуживания потребителей	<p>технологических процессов обслуживания на предприятиях гостеприимства; параметры «доступной среды» в инфраструктуре гостиничного предприятия и предприятия общественного питания, оказывающих влияние на личную безопасность и безопасность маломобильных групп населения.</p> <p>Уметь: реализовать управленческие задачи по обеспечению безопасного обслуживания потребителей с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Владеть: навыками обеспечения безопасных условий жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями, пространственно-временного пребывания их в средствах размещения и оказания гостиничных услуг, услуг питания и дополнительных услуг высокого качества.</p>
--	--	---

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Современные подходы в организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье (функционально особенных людей).	Категории инвалидов. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Предоставление услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства.	4	2		6
Тема 2. Нормативно-правовые подходы и принципы обеспечения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями в здоровье.	Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды». Всемирная Декларация о правах человека, которая провозгласила равенство прав «всех людей без исключения». Первые нормы по обеспечению требований инвалидов по доступности здания. Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения. Формирование паспортов доступности. Федерального закона от 01.12.2014 №419 ФЗ. Организация экспертизы «доступной среды». Объект социальной инфраструктуры: общие представления. Барьеры и облегчающие	4	2		8

	факторы (фасилитаторы). Принципы организации «доступной среды».				
Тема 3. Позитивные практики участия волонтерских организаций в организации доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями на предприятиях гостеприимства	Актуальность волонтерской деятельности в сфере гостеприимства. Отечественный и зарубежный опыт волонтерской деятельности в сфере гостеприимства. Цели и задачи добровольческой деятельности в сфере гостеприимства. Формы и инфраструктура деятельности волонтерства гостеприимства. Механизмы реализации практики добровольчества в сфере гостеприимства. Варианты коммерциализации волонтерских проектов в сфере гостеприимства. Результативность практики по развитию добровольчества в сфере гостеприимства.	4	2		8
Тема 4. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии.	Организация процесса обслуживания в гостиничном предприятии. Четыре цикла обслуживания гостя и их краткая характеристика. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии с учётом их функциональных особенностей. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Производственно-хозяйственный контекст контактной зоны и организация предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга. Проблемы формирования и эффективность программы «Доступная среда 2011-2025 гг.».	4	4		12
Тема 5. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в специализированных средствах размещения.	Определение и классификация специализированных средств размещения. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. Проблемы санаторно-курортных средств размещения в России. Пансионаты для лиц пожилого возраста. Организационная структура: средство размещения, лечебно-реабилитационный центр. Особые условия для маломобильных постояльцев пожилого возраста. Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге».	4	4		8
Тема 6. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в	Обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций общественного питания – Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», Свод правил «Общественные	4	4		6

инфраструктуре организаций общественного питания.	здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования». Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.				
Тема 7. Коллаборация индустрии гостеприимства и туризма при организации обслуживания для лиц с ограниченными возможностями	Инклюзивное гостеприимство и туризм: ключевые моменты взаимодействия. Формы сотрудничества между различными участниками сферы гостеприимства, коллаборационные практики международных и национальных сетевых гостиничных предприятий. Специфика коллаборационных практики на предприятиях питания. Организация обслуживания для людей с особыми потребностями в гостиничном предприятии, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности. Организация и предоставление универсальных гостиничных продуктов и услуг, включая комплексный пакет услуг размещения и объектов показа. ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье с использованием персональных ассистентов, волонтеров и технологии "мобильный консьерж".	4	2		8
Тема 8. Организация обслуживания и обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье в сфере сервиса.	Особенности развития предприятий сервиса и сервисных услуг в Российской Федерации. Обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье медицинских услуг. Обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье пользования общественным транспортом. Организация предоставления маломобильным группам населения услуг связи и коммуникации.	2	2		8
Тема 9. Этикет общения с лицами, имеющими ограничения по возможностям в здоровье.	Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения. Способы оказания помощь инвалидам и другим, функционально особым группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров. Коммуникативная эффективность. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими	4	4		10

	ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.				
Тема 10. Управление «доступной средой»: социально-экономический аспект.	Отечественный и зарубежный опыт управления доступной средой. Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности. Организация контроля за «доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля доступной среды. Определение эффективности доступной среды гостиничных предприятий и предприятий питания.	2	2		6
<b>Контроль:</b>					<b>36</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>36</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Николаев, А.В. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями : учебное пособие / А.В. Николаев ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. - Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020.	<a href="http://opac.unecon.ru/elibrary ... D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D1%86.pdf">http://opac.unecon.ru/elibrary ... D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D1%86.pdf</a>
Буянова, М.О. Социально-трудовая реабилитация и адаптация инвалидов и лиц пожилого возраста : Учебное пособие для вузов / Буянова М. О. [и др.] ; под ред. Буяновой М.О. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 133 с .	<a href="https://www.urait.ru/bcode/447570">https://www.urait.ru/bcode/447570</a>
Зайцева, Н.А. Безбарьерный туризм : учебное пособие / Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. — Москва : КноРус, 2018. — 176 с.	<a href="http://www.book.ru/book/927914">http://www.book.ru/book/927914</a>

## 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

## 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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



Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 510 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>
<p>Ауд. 511 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 56 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet NTSC (3:4) 213/84 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2шт.) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>
<p>Ауд. 503 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

- 1 Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг
- 2 Категории туристов, имеющих ограничения в здоровье
- 3 Маломобильные группы населения: классификация
- 4 Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды»
- 5 Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения
- 6 Объект социальной инфраструктуры: общие представления
- 7 Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению
- 8 Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье
- 9 Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга
- 10 Пансионаты для лиц пожилого возраста.
- 11 Организационная структура пансионатов для лиц с ограниченными возможностями в здоровье
- 12 Организационная структура специализированных средств размещения для лиц с ограниченными возможностями в здоровье
- 13 Специализированное средство размещения как лечебно-реабилитационный центр.
- 14 Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»
- 15 Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях.
- 16 Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.
- 17 Особенности обслуживания инвалидов на предприятиях общественного питания при отелях.
- 18 Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье туроператором и турагентством с учётом их функциональных особенностей.
- 19 Особенности разработки инклюзивного тура.
- 20 Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения.
- 21 Способы оказания помощи инвалидам и другим, функционально особенным группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
- 22 Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров.
- 23 Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.
- 24 Отечественный и зарубежный опыт управления «доступной средой».
- 25 Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности.
- 26 Организация контроля за «доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства.
- 27 Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля «доступной среды».
- 28 Определение эффективности «доступной среды» гостиничных предприятий и предприятий питания.

## 1.2 Темы письменных работ

- 1 Концепция корпоративной социальной ответственности как перспективный тренд создания доступной инфраструктуры гостиничной индустрии.
- 2 Проведение анализа «доступной среды» в соответствии с концепцией гостиничного предприятия категории пять звёзд.
- 3 Проведение анализа «доступной среды» в соответствии с концепцией санатория уровня пять звёзд.
- 4 Опыт развития «доступной среды» в международных сетевых гостиничных предприятиях на российском рынке.
- 5 Разработка проекта доступного многофункционального гостинично-ресторанного предприятия (на примере объекта гостеприимства Санкт-Петербурга).
- 6 Перспективы развития инклюзивной коммуникации в сетевых гостиничных предприятиях Санкт-Петербурга.
- 7 Разработка проекта доступного предприятия общественного питания (на примере гостиницы или средства размещения г. Санкт-Петербург).
- 8 Digital-инструменты для людей с инвалидностью в гостиничном предприятии.
- 9 Социокультурные аспекты управления и организационная культура на предприятиях инклюзивного гостеприимства.
- 10 Особенности управления персонала гостиничного предприятия ориентированного на туристов с особыми потребностями: кросс-культурный аспект.
- 11 Модели управления «доступной средой» предприятия сферы гостеприимства на (примере гостиницы или средства размещения г. Санкт-Петербург).
- 12 Разработка проекта "доступной среды" глэмпинг (для лиц МГН, для людей с инвалидностью).
- 13 Разработка проекта оценки уровня обслуживания на гостиничном предприятии с учетом запросов гостей с инвалидностью.
- 14 Разработка проекта по повышению базового гигиенического уровня подготовки персонала гостиничных предприятий ориентированных на гостей с особыми потребностями: социально-экономический и управленческий аспект.
- 15 Разработка и внедрение модульных конструкций в гостиничном предприятии с целью повышения привлекательности объекта для гостей с инвалидностью.
- 16 Организация межкультурной коммуникации для людей с инвалидностью на предприятиях сферы гостеприимства.
- 17 Разработка проекта программы лояльности, учитывающей особые потребности людей с инвалидностью в гостиничных предприятиях.
- 18 Разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение доступности малых отелей и хостелов.
- 19 Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения: отечественный и зарубежный опыт.
- 20 Скандинавский опыт работы с инвалидами в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания: Швеция, Финляндия, Норвегия.
- 21 Разработка мероприятий направленных на повышение знаний персонала гостиничного предприятия о правилах этикета при общении с инвалидами и маломобильными группами населения.
- 22 Разработка мероприятий направленных на повышение знаний персонала предприятия питания о правилах этикета при общении с инвалидами и маломобильными группами населения.
- 23 Организация контроля за эксплуатацией «доступной средой» предприятий сферы гостеприимства (на примере гостиницы или средства размещения г. Санкт-Петербург).
- 24 Разработка программы адаптации к трудовой деятельности лиц с ограниченными возможностями в здоровье на гостиничном предприятии.

- 25 Обеспечение конкурентоспособности гостиничных услуг на основе внедрения инклюзив-программ обучения персонала.

### 1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Кейс-задание	письменно	1-3
2	Проектно-аналитическая работа	письменно	4-8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-10

### 1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

### 1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка сообщений, докладов	1-3
Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой	4-8
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	9-10

### 1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо

>=85	отлично
------	---------

### Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.