МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_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 | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.и.н, Николаев Андрей Валентинович |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 216 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 2 | | Курсовая работа: семестр 2 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 64 |
| самостоятельная работа | 116 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 2 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 36 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **64** |
| Самостоятельная работа | 116 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **216** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **6** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 7](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 7](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 12](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 12](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 13](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 14](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 14](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 14](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 14](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | 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 | 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.  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..  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.. |
| ПК-1 - Способен осуществлять организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства | ПК-1.2 - Реализует функции управления предприятием гостеприимства и обеспечивает безопасность обслуживания потребителей | Знать: содержание и сущность организационно-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.  Уметь: реализовать управленческие задачи по обеспечению безопасного обслуживания потребителей с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций..  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.. |

# **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 |  | 9 |
| 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 факторы (фасилитаторы). Принципы организации «доступной среды». | | 4 | | 2 |  | 11 |
| Тема 3. Позитивные практики участия волонтерских организаций в организации доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями на предприятиях гостеприимства. | Актуальность волонтёрской деятельности в сфере гостеприимства. Отечественный и зарубежный опыт волонтёрской 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 волонтёрских проектов в сфере гостеприимства. Результативность практики по развитию добровольчества в сфере гостеприимства. | | 4 | | 2 |  | 11 |
| 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 |  | 15 |
| 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 |  | 11 |
| Тема 6. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в инфраструктуре предприятий общественного питания. | 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 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. | | 4 | | 4 |  | 9 |
| 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, волонтёров и технологии "мобильный консьерж". | | 4 | | 2 |  | 11 |
| 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 |  | 13 |
| 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 особенным 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 ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания. | | 4 | | 4 |  | 15 |
| 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 |  | 11 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **36** | | **28** | |  | **116** |

\*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. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D1%86.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BB%D0%B8%D1%86.pdf) |
| 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 . | <https://www.urait.ru/bcode/447570> |
| Зайцева, Н.А. Безбарьерный туризм : учебное пособие / Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. — Москва : КноРус, 2024. — 176 с. | <http://www.book.ru/> |

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

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

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

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

# **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** |
| 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 - 1шт., трибуна - 1шт. 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. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| 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 - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.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. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| 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 - 1шт., трибуна - 1шт. 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. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А 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 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **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 групп 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 помощь 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 предприятий 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 управление «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.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |