

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

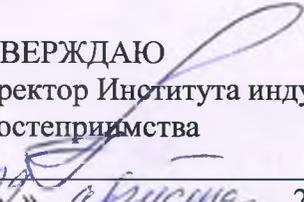
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор


Н.Л. Ткаченко
«29» августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института индустрии туризма
и гостеприимства


А.А.Иванцов
«29» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.20 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
профиль (направленность): **Гостиничная деятельность**

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	<u>180</u> час. / <u>5</u> ЗЕ	
Курс	<i>IV</i>	<i>IV</i>
Учебный семестр	<i>7</i>	<i>7</i>
Форма промежуточной аттестации	<i>экзамен</i>	

Москва, 2022

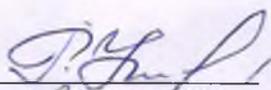
Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» (набор 2019 года) составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Гостиничная деятельность».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Разработчик(и) рабочей программы:

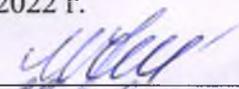
Доцент кафедры гостиничного и ресторанного дела, кандидат экономических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

Р.Н. Ушаков

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол № 1 «29» августа 2022 г.

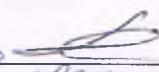
Заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела, кандидат технических наук, доцент


«29» августа 2022 г.

М.Е. Успенская

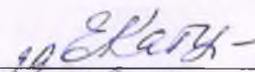
СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«29» августа 2022 г.

Е.И. Катунина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – освоение теоретических аспектов организации обслуживания людей с ограниченными возможностями в коллективных средствах размещения и подготовка обучающихся к внедрению организацию обслуживания людей с ограниченными возможностями в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Задачи дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»:

- Формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- углубление базовых знаний о роли персонала в организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями на гостиничном предприятии;
- формирование способности выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- создание у обучающегося представлений системного подхода к обслуживанию лиц с ограниченными возможностями в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование способности осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- повышение уровня знаний на основе зарубежного и российского опыта организации деятельности по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями в гостинично-ресторанном бизнесе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.О.20 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» реализуется в рамках обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» на протяжении 7 учебного семестра при очной и заочной формах обучения и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами обязательной части Блока 1 Б1.О.11 «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.13 «Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.15 «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания».

Обучение по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» предшествует прохождению и выполнению:

- преддипломной практики;
- выпускной квалификационной работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-6, ОПК-2, ОПК-4.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
---------------------------------	---	---

<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6. 1. Понимает важность планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка. УК-6.2. Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка. УК-6.3. Демонстрирует интерес к учебе и использует представляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>Знать: основные поглотители времени; методы эффективного планирования времени; потенциальные сильные и слабые стороны личности; эффективные способы самообучения; критерии оценки успешности личности. Уметь: составлять долгосрочные и краткосрочные планы; организовывать свое время; формировать портфолио; планировать свою профессиональную траекторию. Владеть навыками планировать свою жизнедеятельность; определять препятствия, которые мешают достичь успеха; оценивать свою конкурентоспособность. Иметь практический опыт: эффективного планирования собственного времени и траектории своего профессионального развития.</p>
<p>ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знать: внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия для организации обслуживания гостей с ОВЗ Уметь: организовать процедуру обслуживания гостей с ОВЗ в соответствии с действующим общеотраслевым стандартом гостиничного предприятия. Владеть навыками: работы в соответствии с действующим общеотраслевым стандартом на уровне отделов для приема гостей с ОВЗ. Иметь практический опыт: в организации работы подразделений по приему гостей с ОВЗ и организовывать работу по сопровождению гостей с ОВЗ в процессе проживания в гостинице.</p>
<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий ОПК-4.3. Осуществляет</p>	<p>Знать: программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: анализировать рынок и факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг Владеть навыками: разработки программ продвижения услуг и оценки их эффективности в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>

	продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	Иметь практический опыт: в осуществлении продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.
--	--	--

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
7 семестр												
1	Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья	24	12	6	6			12		ПТЗ.КР ПТЗ.Э	ПР	УК-6, ОПК-2 ОПК-4
2	Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения	24	12	6	6			12		ПТЗ.КР ПТЗ.Э	ПР	УК-6 ОПК-2 ОПК-4
3	Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы	32	16	8	8			16		ПТЗ.О ПТЗ.Э	ПР	УК-6 ОПК-2 ОПК-4
4	Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации	32	16	8	8			16		ПТЗ.КР ПТЗ.О	ПР	УК-6 ОПК-2 ОПК-4

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
5	Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья	32	16	8	8			16		ПТЗ.О ПТЗ.Э		УК-6 ОПК-2 ОПК-4
	Промежуточная аттестация	36	-	-	-	-	-	36	экзамен	ПТЗ,Т		
ВСЕГО:		180	72	36	36			108				

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы	

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8 семестр												
1	Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья	34	4	2	2			30		<i>ПТЗ.КР</i>	<i>ПР</i>	УК-6 ОПК-2 ОПК-4
2	Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения	34	4	2	2			30		<i>ПТЗ.Э</i>		УК-6 ОПК-2 ОПК-4
3	Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы	34	4	2	2			30		<i>ПТЗ.О</i>		УК-6 ОПК-2 ОПК-4
4	Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации	34	6	4	2			28		<i>ПТЗ.КР</i>	<i>ПР</i>	УК-6 ОПК-2 ОПК-4
5	Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья	35	2	2	0			33		<i>ПТЗ.О</i>		УК-6 ОПК-2 ОПК-4

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультации ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	-	-	9	экзамен	ИТЗ,Т		
ВСЕГО:		180	20	12	8			160				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
1. Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья	Лекция (6 ак.ч.)	Актуальность темы оказания гост. услуг гостям с ОВЗ в настоящее время и предшествующие факты истории. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ. Понятие «человек с ограниченными возможностями», гость с ОВЗ, инвалид. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Написание эссе

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Написание контрольной работы
	Самостоятельная работа (12 ак.ч.)	Изучение лекционного материала Подготовка к написанию эссе Подготовка к контрольной работе
2. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения	Лекция (6 ак.ч.)	Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе. Безбарьерная среда в РФ и выявление проблематики. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Контрольная работа
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Выездное занятие. Сбор материала, написание эссе
	Самостоятельная работа (12 ак.ч.)	Изучение лекционного материала Подготовка к написанию эссе Подготовка к контрольной работе
3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и	Лекция (8 ак.ч.)	Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями. Требования к помещению (зданиям) гостиничного

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
правовые основы		комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Опрос
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Выездное занятие. Сбор материала, написание эссе
	Самостоятельная работа (16 ак.ч.)	Изучение лекционного материала Подготовка к написанию эссе Подготовка к опросу
4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации	Лекция (8 ак.ч.)	Данные российской статистической службы по регистрации людей с инвалидностью, и подробная статистика по группам инвалидности. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	Написание эссе
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)	Контрольная работа
	Занятие семинарского	Опрос

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p align="center">типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (16 ак.ч.)</p>	<p>Подготовка к контрольной работе Подготовка к написанию эссе Подготовка к опросу</p>
<p>5. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Лекция (8 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (16 ак.ч.)</p>	<p>Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах. Требования к фитнес-центрам при гостиницах. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.</p> <p>Опрос</p> <p>Написание эссе</p> <p>Изучение лекционного материала Подготовка к написанию эссе Подготовка к опросу</p>

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422> (дата обращения: 09.09.2022).

2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> (дата обращения: 09.09.2022).

5.2. Дополнительная литература

1. Конанова, Е.И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учеб. пособие / Южный федер. ун-т; Е.И. Конанова. — Ростов-на-Дону : Изд-во ЮФУ, 2019. — 130 с. : ил. — ISBN 978-5-9275-3164-6. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/745925> (дата обращения: 09.09.2022)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	www.lib.rucont.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) РУКОНТ	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2	www.urait.ru	Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная платформа ЮРАЙТ»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <http://www.consultant.ru> – справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

2. <http://www.garant.ru> – справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг

3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
4. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
5. <http://www.hotelier.pro> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
6. <http://www.horeca.ru>. – главный портал индустрии гостеприимства и питания
7. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Руконт».
8. <https://urait.ru> - электронно-библиотечная система «Юрайт».
9. <https://www.book.ru/> - электронная библиотечная система
10. <https://znanium.com> - электронная библиотечная система

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- Пакет Microsoft Office
- Компьютерная система автоматизации гостиниц FIDELIO
- АСУ автоматизации гостиниц «Эдельвейс»
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенными компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;
- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;
- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории 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 хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

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

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры *указать наименование кафедры*.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Организация обеспечения безопасности в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор и анализ конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков

обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Организация обеспечения безопасности
в гостиничных комплексах»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6. 1. Понимает важность планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка. УК-6.2. Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка. УК-6.3. Демонстрирует интерес к учебе и использует	Знать: основные поглотители времени; методы эффективного планирования времени; потенциальные сильные и слабые стороны личности; эффективные способы самообучения; критерии оценки успешности личности. Уметь: составлять долгосрочные и краткосрочные планы; организовывать свое время; формировать портфолио; планировать свою профессиональную траекторию. Владеть навыками планировать свою жизнедеятельность; определять препятствия, которые мешают достичь успеха; оценивать свою конкурентоспособность. Иметь практический опыт: эффективного	опрос; реферат; контрольная работа; эссе; тестирование; экзамен

	представляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	планирования собственного времени и траектории своего профессионального развития.	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия для организации обслуживания гостей с ОВЗ Уметь: организовать процедуру обслуживания гостей с ОВЗ в соответствии с действующим общепромышленным стандартом гостиничного предприятия. Владеть навыками: работы в соответствии с действующим общепромышленным стандартом на уровне отделов для приема гостей с ОВЗ . Иметь практический опыт: в организации работы подразделений по приему гостей с ОВЗ и организовывать работу по сопровождению гостей с ОВЗ в процессе проживания в гостинице.	опрос; реферат; контрольная работа; эссе; тестирование; экзамен
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий ОПК-4.3.	Знать: программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: анализировать рынок и факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг Владеть навыками: разработки программ продвижения услуг и оценки их эффективности в сфере гостеприимства и общественного питания. Иметь практический опыт: в осуществлении продвижения услуг организаций сферы	опрос; реферат; контрольная работа; эссе; тестирование; экзамен

	Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	
--	---	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие лиц с ограниченными возможностями здоровья
2. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) приняла вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей, перечислите варианты.
3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы.
4. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: подходы.
5. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: правовые основы
6. Перечислите основные нормативно-правовые документы по обеспечению доступной среды
7. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями:
8. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
9. Требования к помещению гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями к помещениям, зонам и местам обслуживания внутри здания
10. Российский опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения
11. Зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения
12. Причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ
13. Нормативно-правовое обеспечение организации стандартов оснащения номеров для маломобильных групп населения
14. Актуальность темы оказания гост. услуг гостям с ОВЗ в настоящее время и предшествующие факты истории
15. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации
16. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.
17. Понятие «человек с ограниченными возможностями», гость с ОВЗ, инвалид.
18. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей.

19. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями
20. Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе
21. Безбарьерная среда в РФ и выявление проблематики
22. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ
23. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы
24. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.
25. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
26. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями
27. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
28. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
29. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
30. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
31. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ
32. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ
33. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.
34. Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне.
35. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность.
36. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
37. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания
38. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах
39. Требования к фитнес-центрам при гостиницах.
40. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями
41. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

Тема 1. Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья

Подготовить эссе на тему:

Причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ

Тема 2. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения

Подготовьте презентацию по одной из тем:

1. Российский опыт в организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения
2. Зарубежный опыт в организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения

Тема 3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы

Задание выполняется в виде контрольной работы по следующим пунктам

1. Найти гостиницу (указать название, адрес, категорию, набор услуг)
2. Представить технологии в этом отеле по работе с гостями с ограниченными возможностями.

Тема 4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации

Подготовить эссе на тему:

Рекомендации по совершенствованию деятельности гостиницы по обслуживанию людей с ограниченными возможностями.

Гостиницу из перечисленного списка презентации.

Контрольная работа выполняется по следующим пунктам

1. Представить требования к отелю для приема гостей с ограниченными возможностями
2. Представить направления обучения персонала для работы с гостями с ограниченными возможностями

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья

Подготовить презентацию на тему:

Анализ возможностей и выявление проблем по созданию комфортных условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.

На примере выбранной самостоятельно гостиницы

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

1. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации
2. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.
3. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей

4. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями
5. Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе
6. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ
7. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы
8. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.
9. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
10. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
11. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
12. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
13. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ
14. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ
15. Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне
16. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
17. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания
18. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах
19. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями
20. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

Методические рекомендации по написанию рефератов:

Рекомендуемая логика построения работы такова. В начале следует показать значимость рассматриваемой проблемы в широком контексте, затем – в более «узком», прикладном значении. На втором этапе следует структурировать саму проблему: причины первого-второго-третьего уровня; генезис проблемы и ее последствия: близкие, ожидаемые, известные; и отдаленные, ранее не изученные. На этом этапе рекомендуем формализовать результаты с помощью таких способов, как диаграмма «сродства», «связей», и их аналогов. На третьем этапе автору следует сфокусировать внимание на одной конкретной, сравнительно обособленной причине возникновения проблемы, рассмотреть ее детально, и предложить свой особый (ранее не разработанный) вариант решения. Завершая реферат, следует показать – какие последствия будет иметь предложенное автором решение, сначала в «узком», затем в «широком» контексте (это позволяет «закольцевать» тему, вернуться к началу реферата – постановке проблемы). Тематика не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

Структура реферата должна состоять из трех разделов:

1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования).
2. Основная часть (раскрытие темы реферата).
3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходить к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы.
«хорошо»	работа отвечает трем критериям
«удовлетворительно»	работа отвечает двум критериям
«неудовлетворительно»	работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию

ОПРОС

Тема 1. Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья

1. Понятие лиц с ограниченными возможностями здоровья
2. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) приняла вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей, перечислите варианты.
3. Понятие «человек с ограниченными возможностями», гость с ОВЗ, инвалид.
4. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей.
5. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями
6. Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе

7. Безбарьерная среда в РФ и выявление проблематики
8. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ

Тема 2. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения

1. Российский опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения
2. Зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения
3. Причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ
4. Нормативно-правовое обеспечение организации стандартов оснащения номеров для маломобильных групп населения
5. Актуальность темы оказания гост. услуг гостям с ОВЗ в настоящее время и предшествующие факты истории
6. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации
7. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.
8. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы
9. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.

Тема 3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы

1. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы.
2. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: подходы.
3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: правовые основы
4. Перечислите основные нормативно-правовые документы по обеспечению доступной среды
5. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями:
6. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
7. Требования к помещению гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями к помещениям, зонам и местам обслуживания внутри здания

Тема 4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации

1. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
2. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями

3. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
4. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
5. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
6. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
7. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ
8. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья

1. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.
2. Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне.
3. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность.
4. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
5. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания
6. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах
7. Требования к фитнес-центрам при гостиницах.
8. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями
9. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачтено»	получение правильных ответов на вопросы не менее 50%
«незачтено»	получение правильных ответов на вопросы менее 50%

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

Тема 1. Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья

1. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.
2. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей
3. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями
4. Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе

Тема 2. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения

21. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ

22. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы

23. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.

Тема 3. Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы

1. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями

2. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями

3. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями

4. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями

5. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах

Тема 4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации

1. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ

2. Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне

3. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации

4. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья

1. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.

2. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания

3. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями

4. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	Правильные ответы на 90-100% вопросов
«хорошо»	Правильные ответы на 75-89% вопросов
«удовлетворительно»	Правильные ответы на 50-74% вопросов
«неудовлетворительно»	Правильные ответы на менее 50% вопросов