

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

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.И. Ткаченко
«30» _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30» _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

индекс по учебному плану: **Б1.О.20**

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Ресторанная деятельность**

| | | |
|--|------------------------|----------------|
| Общая трудоемкость <i>(в академических часах / ЗЕ)</i> | 180 часа / 5 ЗЕ | |
| в том числе по формам обучения: | очная | заочная |
| <i>Аудиторная работа</i> <i>(контактная работа)</i> | 69 | 20 |
| из них: | 32 | 12 |
| лекции | 37 | 8 |
| занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | | |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 75 | 151 |
| <i>контроль</i> | 36 | 9 |
| Форма промежуточной аттестации Экзамен | 8 семестр | 8 семестр |


Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» 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, профиль «Ресторанная деятельность».


Разработчики рабочей программы  к.э.н., доцент Ушаков Р.Н.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 « 30 » августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного и ресторанного дела  к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса  Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями и студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе бакалавриата.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. №515 (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 №47221)/
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель обучения по дисциплине Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями – 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 изучения дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями:

- углубление базовых знаний о роли персонала в организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями на гостиничном предприятии;
- формирование представлений системного подхода к обслуживанию лиц с ограниченными возможностями в организациях 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 ОПОП ВО

Дисциплина Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями реализуется в рамках базовой части Блока I «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Основные службы гостиничного предприятия;
- Организация гостиничного дела;
- Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении

дисциплин:

- Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности;

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 8-м семестре у обучающихся по очной и заочной формам обучения.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 определяется в период государственной итоговой аттестации.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело общепрофессиональных компетенции УК-5, ОПК-2, ОПК-4.

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|--|--|---|
| 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 | Знает навыки и разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия для организации обслуживания гостей с ОВЗ Умеет организовать процедуру обслуживания гостей с ОВЗ в соответствии с действующим общеотраслевым стандартам подразделений гостиничного предприятия Владеет навыками управления службами в соответствии с действующим общеотраслевым стандартам на уровне департаментов (служб, отделов) для приема гостей с ОВЗ Имеет практический опыт: В организации работы подразделений по приему гостей с ОВЗ и организовывать работу по сопровождению гостей с ОВЗ в процессе проживания в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. |
| ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и | ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов | Знает программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Разрабатывает стандарты по приему гостей с ОВЗ. |

| | | |
|--|--|---|
| <p>продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет</p> | <p>Умеет анализировать рынок и факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</p> <p>Владеет навыками разработки программ продвижения услуг и оценки их эффективности сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Имеет практический опыт: Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p> |
| <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>УК -5.1 Понимает важность социально-исторического, этического и философского значения межкультурного взаимодействия</p> | <p>Знает основные философские положения, социально-исторические взгляды и этические нормы межкультурного взаимодействия</p> <p>Умеет: организовать взаимодействие персонала предприятий общественного питания с учетом межкультурных коммуникаций;</p> <p>Владеет навыками планировать обслуживание потребителей на основе знаний культурных особенностей и национальных традиций</p> |

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 5 зачетные единицы, 180 часа, включая сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

| | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа | | | | СРС | Индекс компетенции | |
|---|---|------------|-------------------|--------|-----------|------------------|-----|--------------------|-----------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | |
| | | | | Л | Семи-нары | Прак. т. занятия | | | Др. виды работ ¹ |
| 1 | Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья | 23 | 8 | 4 | 4 | | | 15 | УК-5, ОПК-2 ОПК-4 |
| 2 | Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями | 23 | 8 | 4 | 4 | | | 15 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

| | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-----------|-----------|-----------|--|--|-----------|------------------------|
| | здоровья в коллективных средствах размещения | | | | | | | | |
| 3 | Требования к формированию безбарьерной среды в коллективных средствах размещения: принципы, подходы и правовые основы | 33 | 18 | 8 | 10 | | | 15 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| 4 | Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации | 34 | 19 | 8 | 11 | | | 15 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| 5 | Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья | 31 | 16 | 8 | 8 | | | 15 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| | Итого | 144 | 69 | 32 | 37 | | | 75 | |
| | Экзамен | 36 | - | - | - | | | - | |
| | Всего часов | 180 | 69 | 32 | 37 | | | 75 | |

Заочная форма обучения

| | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа | | | | СРС | Индекс компетенции |
|---|--|------------|-------------------|-----------|-----------|-----------------|------------|------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | |
| | | | | Л | Семи-нары | Прак т. занятия | | |
| 1 | Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям с ограниченными возможностями здоровья | 34 | 4 | 2 | 2 | | 30 | УК-5 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 | 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 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| 4 | Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации | 37 | 6 | 4 | 2 | | 31 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| 5 | Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья | 32 | 2 | 2 | 0 | | 30 | УК-5 ОПК-2 ОПК-4 |
| | Итого | 171 | 20 | 12 | 8 | | 151 | |
| | Экзамен | 9 | - | - | - | | - | |
| | Всего часов | 180 | 20 | 12 | 40 | | 151 | |

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Терминология, понятие и сущность оказания гостиничных услуг гостям

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

с ограниченными возможностями здоровья

1. Актуальность темы оказания гост. услуг гостям с ОВЗ в настоящее время и предшествующие факты истории
2. Система эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы реабилитации
3. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.
4. Понятие «человек с ограниченными возможностями», гость с ОВЗ, инвалид.
5. Вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей
6. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями

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

Условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями в современном гостиничном бизнесе

1. Безбарьерная среда в РФ и выявление проблематики
2. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ
3. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы
4. 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. 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

Тема 4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации

1. Данные российской статистической службы по регистрации людей с инвалидностью, и подробная статистика по группам инвалидности.
2. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ

3. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.

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

Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в гостевой зоне,

1. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность.
2. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
3. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания
4. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах
5. Требования к фитнес-центрам при гостиницах.
6. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями
7. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Зайцева Н.А. Безбарьерный туризм. – М.: КНОРУС, 2016. – 176 с.
2. Межова Л. А., Губин И. В. Инклюзивный туризм: проблемы и перспективы его развития в России. – М.: КНОРУС, 2015. – 70 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Педосюк Ю.Ф. Проблемы формирования безбарьерной среды для развития доступного туризма: учебник – М.: РМАТ, 2017. – 125 с.
2. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
3. ГОСТ Р 51671-2015 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.
4. ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.
5. ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.
6. Декларация о правах инвалидов (утв. Резолюцией тринадцатой сессии Генеральной Ассамблеи ООН 3447(XXX) от 9 декабря 1975 г.)
7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей».
8. Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 N 1297 (ред. от 01.02.2018) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы».
9. СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.
10. СП 137.13330.2012 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования.
11. СП 136.13330.2012 Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения.
12. СП 35-102-2001 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам.

13. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.03.2018).
14. Указ Президента РФ от 02.10.1992 N 115 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности». (ред. 3 ноября 1999 г.)

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

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.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
5. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
6. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами

дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной 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 (теоретический курс)

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 практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам

проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям 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 семинара 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:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах 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. 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. 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.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования УК-6, ОПК-2; ОПК-4 при изучении дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями—является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в

процессе изучения дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показателями оценивания компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 в ходе текущей аттестации:

| оценка | Показатели и критерии оценки эссе |
|-----------------------|---|
| «отлично» | <ul style="list-style-type: none"> •Теоретический материал глубоко осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, есть необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален •Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме; •Четко выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое |
| «хорошо» | <ul style="list-style-type: none"> •Теоретический материал осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, частично отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален •Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме; •Выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое |
| «удовлетворительно» | <ul style="list-style-type: none"> •Теоретический материал осмыслен частично: используемые понятия представлены частично, отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален •Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, присутствует личное отношение к проблеме; •Выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое |
| «неудовлетворительно» | <ul style="list-style-type: none"> •Теоретический материал недостаточно осмыслен: используемые понятия представлены фрагментарно, отсутствуют необходимые примеры; •Аналитическая часть эссе не адекватна заданию: представлена только одна позиция, приемы анализа однообразны, отсутствует отражение личного отношения к проблеме; • Не выдержана логика суждений: отсутствует или не выдержана логическая связь между тезисами; доказательства не аргументированы не опираются на суждения; изложение нечеткое |

Показателями оценивания компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 в ходе выполнения письменных заданий:

| оценка | Показатели и критерии оценки письменных ответов |
|-----------|---|
| «отлично» | при полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом |

| | |
|-----------------------|--|
| | системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей; |
| «хорошо» | при полном содержательном ответе на поставленный вопрос и при наличии не более четырех неточностей и/или не более одной ошибки |
| «удовлетворительно» | при ответе на поставленный вопрос возможно наличие не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей; |
| «неудовлетворительно» | при ответе на поставленный вопрос наличие более четырех ошибок/ неточностей |

Показателями оценивания компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 в ходе выполнения практических заданий:

| | |
|-----------------------|--|
| оценка | Показатели и критерии оценки практических заданий |
| «отлично» | обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, свободно использует его при анализе задачи, строго придерживается логики анализа и решения задачи, использует научную лексику, может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения |
| «хорошо» | обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, использует его (иногда при подсказке преподавателя) при анализе задачи, в целом соблюдает логику анализа и решения задачи, старается использовать профессиональную терминологию; не всегда осознает и может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения |
| «удовлетворительно» | обучающийся выделяет необходимые для анализа параметры задачи (иногда с подсказкой преподавателя), привлекает необходимый теоретический материал, но затрудняется в его использовании при анализе задачи, частично прибегает к ненаучной лексике, испытывает затруднения при формулировке решения |
| «неудовлетворительно» | обучающийся не выделяет необходимых для анализа параметров задачи, не реагирует на подсказки преподавателя, испытывает серьезные затруднения в привлечении теоретических знаний, необходимых для анализа условия задачи |

Шкала оценивания презентации

| Критерии/ оценка | «неудовлетворительно» | «удовлетворительно» | «хорошо» | «отлично» |
|--------------------|--|--|--|--|
| Раскрытие проблемы | Проблема не раскрыта Отсутствуют выводы | Проблема раскрыта не полностью Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы | Проблема раскрыта Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|---|
| | | | обоснованы | |
| Представление | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина. | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. |
| Оформление | Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации | Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |
| Ответы на вопросы | Нет ответов на вопросы. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений. |

Общая оценка за контрольное задание представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам заданий.

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

Показателями оценивания компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 на этапе изучения дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями являются результаты обучения по данной дисциплине.

| Показатели оценивания компетенций | |
|---|--|
| УК-5 | |
| Знает основные философские положения, социально-исторические взгляды и этические нормы межкультурного взаимодействия | |
| Умеет: организовать взаимодействие персонала предприятий общественного питания с учетом межкультурных коммуникаций; | |
| Владеет навыками планировать обслуживание потребителей на основе знаний культурных особенностей и национальных традиций | |
| ОПК-2 | |

| |
|--|
| <p>Знает навыки и разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия для организации обслуживания гостей с ОВЗ</p> <p>Умеет организовать процедуру обслуживания гостей с ОВЗ в соответствии с действующим общеотраслевым стандартом подразделений гостиничного предприятия</p> <p>Владеет навыками управления службами в соответствии с действующим общеотраслевым стандартом на уровне департаментов (служб, отделов) для приема гостей с ОВЗ</p> |
| ОПК-4 |
| <p>Знает программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. Разрабатывает стандарты по приему гостей с ОВЗ.</p> <p>Умеет анализировать рынок и факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</p> <p>Владеет навыками разработки программ продвижения услуг и оценки их эффективности сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |

Показателями оценивания компетенций УК-5, ОПК-2; ОПК-4 на этапе изучения дисциплины Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями являются результаты обучения по данной дисциплине.

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций | | | |
|---|---|--|--|
| <p>«недостаточный»</p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p> | <p>«пороговый»</p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> | <p>«продвинутый»</p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка</p> | <p>«высокий»</p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p> |
| Описание критериев оценивания | | | |
| <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического | <p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p> | <p>вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы. - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.</p> | <p>материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить. - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p> | <p>рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания. - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p> |
| <p>Оценка «неудовлетворительно»</p> | <p>Оценка «удовлетворительно»</p> | <p>Оценка «хорошо»</p> | <p>Оценка «отлично»</p> |

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

| Код компетенции | Знания | Умения | Навыки | Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка |
|-----------------|--------|--------|--------|---|
|-----------------|--------|--------|--------|---|

| | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|
| УК-5 | | | | |
| ОПК-2 | | | | |
| ОПК-4 | | | | |
| Оценка по дисциплине | | | | |

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно»/«не зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Индекс и содержание компетенции | Знания, умения, навыки | Этапы формирования компетенций |
|--|--|---|
| ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | <p>Знает: основы ценообразования, основные показатели деятельности предприятий сферы гостеприимства и индустрии питания, особенности их анализа.</p> <p>Умеет: проводить анализ системы ценообразования, тарифной политики организаций и обоснованный выбор систем автоматизации</p> <p>Имеет практический опыт: разработки ценовой и сбытовой политики организаций, а также мероприятий по их совершенствованию</p> | <p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.</p> <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p> |
| ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и | Знает: программы интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания | <p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Умеет: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</p> <p>Имеет практический опыт: разработки программ интернет-продвижения услуг и оценки их эффективности</p> | <p>вопросам тем теоретического содержания.</p> <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p> |
| <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p>Знает основные философские положения, социально-исторические взгляды и этические нормы межкультурного взаимодействия</p> <p>Умеет: организовать взаимодействие персонала предприятий общественного питания с учетом межкультурных коммуникаций;</p> <p>Владеет навыками планировать обслуживание потребителей на основе знаний культурных особенностей и национальных традиций</p> | <p>Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем теоретического содержания.</p> <p>Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий.</p> <p>Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p> |

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| <i>Описание показателей</i> | |
|--|--|
| <u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний | - посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций |
| <u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний | - правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы |
| <u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала | - степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - успешное прохождение тестирования; - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты экзамена |
| Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования | |
| Этап 1: Формирование базы знаний | <ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50% |
| Этап 2: Формирование навыков практического использования знаний | <ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать сущность и специфику дисциплины с правильностью не менее 60%; - может определить основные направления исследований в сфере гостиничного дела, источники и виды информации с правильностью не менее 60%; - может анализировать и оценивать информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа с правильностью не менее 60%; - владеет способностью сбора и анализа информации с правильностью не менее 60%; - владеет способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем с правильностью не менее 60% |
| Этап 3: Проверка усвоения материала | <ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов |
| Описание шкал оценивания | |
| Оценивание результатов экзамена | <p>Ответ студента на экзамене оценивается на:</p> <p>«отлично» - если ответы на все вопросы билета полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах, решение практических заданий к билету верное, выполнено без ошибок и последовательно;</p> <p>«хорошо» - допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов;</p> <p>«удовлетворительно» - в ответах на все вопросы билета имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок;</p> <p>«неудовлетворительно» выставляется в случае, когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки или отсутствует ответ на один из вопросов (либо ответ дан неправильно).</p> |
| Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях | <ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающий большее количество особенных ситуаций; - оценка «хорошо» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации имеют незначительные нарушения; - оценка «удовлетворительно» выставляется каждому студенту в группе, чей ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации имеет нарушения, но в целом задание выполнено; - оценка «неудовлетворительно» выставляется каждому студенту группы, если ответ и предложенные решения поставленной проблемной ситуации выполнены с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной |

| | | |
|---|---|---|
| | задаче. | |
| Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии | <p>Шкала оценивания:</p> <p>«Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормами права и теоретическим материалом.</p> <p>«Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.</p> <p>«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.</p> <p>«Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p> | |
| Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов | <p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте.</p> <p>Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами.</p> <p>Шкала оценивания при тестировании:</p> <p>«отлично» - 90-100% правильных ответов;</p> <p>«хорошо» - 75-89% правильных ответов;</p> <p>«удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов;</p> <p>«неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p> | |
| Оценивание докладов, рефератов, эссе | 1. Знание и понимание теоретического материала. | <ul style="list-style-type: none"> – определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры – используемые понятия строго соответствуют теме; – самостоятельность выполнения работы. |
| | 2. Анализ и оценка информации | <ul style="list-style-type: none"> – грамотно применяет категории анализа; – умело использует приёмы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – студент использует большое количество различных источников информации; – даёт личную оценку проблеме. |
| | 3. Построение суждений | <ul style="list-style-type: none"> – ясность и чёткость изложения; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка. – общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. |
| | 4. Оформление работы | <ul style="list-style-type: none"> – работа отвечает 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. |
| | <ul style="list-style-type: none"> - оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает 2 критериям оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям | |

12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости

Контрольное задание №1 к темам 1-2 (УК-6, ОПК-2; ОПК-4)

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

Подготовить эссе на тему:

Причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ

Контрольное задание №2 к темам 3-5 (УК-6, ОПК-2; ОПК-4)

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:

Гостиница Barvikha Hotel & Spa
Гостиница Crowne Plaza Moscow
Гостиница Golden Apple
Гостиница Lotte Hotel Moscow
Гостиница Mamaison All-Suites Spa Hotel Pokrovka
Гостиница Swissotel Красные Холмы
Гостиница Арапат Парк Хаятт
Гостиница Балчуг Кемпински
Гостиница Золотое кольцо
Гостиница Марриотт Гранд Отель
Гостиница Марриотт Ройял Аврора
Гостиница Метрополь
Гостиница Москоу Кантри Клуб
Гостиница Националь
Гостиница Петр I
Гостиница Петровский Путевой Дворец
Гостиница Президент Отель
Гостиница Ритц-Карлтон Москва
Гостиница Рэдиссон Ройал Отель Москва (Украина)
Гостиница Савой
Гостиница Хилтон Москоу Ленинградская
Гостиница Шератон Палас Отель
Гостиница Шератон Шереметьево

Подготовить эссе на тему:

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

Гостиницу из перечисленного списка презентации.

Примерный комплект заданий для промежуточной аттестации успеваемости

Экзамен проводится в виде устного ответа на вопросы билета. Билет включает 2

теоретических вопроса из списка и одно практическое задание.

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности знаний, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования.

Практические задания для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности умений и навыков, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования. Практические задания экзаменационного билета формируются из заданий, представленных в разделе оценочных материалов для текущего контроля успеваемости.

Вопросы для подготовки к экзамену (УК-5, ОПК-2; ОПК-4)

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.

12.3.2. Примерные билеты к экзамену

БИЛЕТ № 1

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

1. ВОЗ приняла вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей, перечислите варианты.
2. Требования по оснащению номерного фонда для проживания людей с ограниченными возможностями в коллективном средстве размещения.

БИЛЕТ № 2

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

1. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ
2. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями: стандарты, правила, технология.

БИЛЕТ № 3

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

1. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
2. Требования к помещению гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, к зонам и местам обслуживания внутри здания.

БИЛЕТ № 4

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

1. Оснащение гостевых туалетных комнат в ресторанных комплексах, туалетных и душевых в гостиничных комплексах.
2. Понятие лиц с ограниченными возможностями здоровья.

БИЛЕТ № 5

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

1. Требование по оснащению зонах питания для гостей с ОВЗ.
2. Законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями в РФ.

КРАТКИЙ КУРС ДИСЦИПЛИНЫ

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

В двадцать первом веке перед современным обществом стоит непростая задача глобального изменения отношения к людям с ограниченными возможностями путем создания для них условий для самореализации, равных возможностей; разработки и внедрения различных способов и мер, позволяющих им полноценно осваивать социальный опыт, существующую систему общественных отношений, познавать мир и всецело путешествовать. Для этого необходимо создать систему эффективной социальной поддержки, включающей социальные, медицинские, педагогические, психологические разделы их реабилитации, позволяющие инвалидам равноправно входить в общество здоровых людей. В России существует широкая законодательная и организационная поддержка людей с ограниченными возможностями.

Человек, у которого обнаружены ограничения, может получить подтверждение статуса инвалида. Это даст ему определенные социальные льготы: пособие, бесплатные лекарства, бесплатное техническое средство (протезы, коляску или слуховой аппарат), скидки по оплате жилья, санаторные путевки. До монетизации льгот инвалиды также получали бесплатный билет для проезда к месту отдыха, скидки на покупку автомобиля.

Инвалид – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности определяется как «полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью».

В России чаще используется термин «инвалид». Согласно Федеральному Закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (1995 г.), инвалид характеризуется как лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В данный момент активно пропагандируется инициатива отказаться от терминов «инвалид», «человек с отклонениями в развитии» и внести поправки в ряд действующих федеральных законов, в частности «Об образовании», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Указанные термины традиционно в России ассоциируются с такими нарушениями состояния здоровья, как «умственная отсталость», предполагают лишенность, исключенность, дискриминационный подход, не учитывает возрастных особенностей. Поэтому у людей уже в раннем возрасте формируется комплекс неполноценности, что в дальнейшем связано со значительными проблемами в семейной, социальной, образовательной или профессиональной интеграции и адаптации. В большинстве развитых стран и в документах Всемирной организации здравоохранения для обозначения этой категории граждан применяется термин «лица с ограниченными возможностями здоровья». Но в нормативно-правовой документации Российской Федерации люди с ограниченными возможностями определяются как инвалиды и для признания их таковыми должны быть соответствующие основания.

В Федеральном Законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ называются три обязательных условия для признания гражданина инвалидом:

– нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

– ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью);

– необходимость осуществления мер социальной защиты гражданина.

Понятие «человек с ограниченными возможностями». Чаще всего под «людьми с ограниченными возможностями» в научной литературе принято понимать людей, которые имеют те или иные ограничения в повседневной жизнедеятельности, связанные с физическими, психическими или сенсорными дефектами.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) приняла вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей:

а) недуг – любая утрата или аномалия психологической, либо физиологической, либо анатомической структуры или функции;

б) ограниченные возможности – любое ограничение или потеря способности (вследствие наличия дефекта) выполнять какую-либо деятельность таким образом или в таких рамках, которые считаются нормальными для человека;

в) недееспособность (инвалидность) – любое следствие дефекта или ограниченных возможностей конкретного человека, препятствующее или ограничивающее выполнение им какой-либо нормативной роли (исходя из возрастных, половых и социокультурных факторов).

Таким образом, определение «человек с ограниченными возможностями» наиболее оптимален для использования в современной науке и социальной практике, поскольку предполагает минимальную степень дискриминации, интеграцию в среду, предоставление соответствующих условий для данной категории людей.

Сегодня большая часть стран рассматривают туризм для людей с ограниченными возможностями в качестве одной из доходных отраслей экономики и формируют условия для массового развития как внутреннего, так и въездного туризма.

Массовый туризм для людей с ОВЗ может быть обеспечен лишь на базе такой категории, как доступность. То есть, массовым туризм может быть лишь тогда, когда он будет доступным для большей части граждан страны, ни исключая разных категорий. Доступный туризм предназначен не только для людей с ограниченными физическими возможностями, он предназначен для всех категорий граждан, которые по определенным причинам не выезжают из мест проживания.

Сегодня наблюдается неравномерное развитие разных видов и направлений туризма в мире и в России. К примеру, гастрономический, научный, приключенческий туризм в РФ находится сегодня на стадии внедрения, экскурсионный, познавательный, рекреационный приближены к стадии зрелости и пр. Организация обслуживания в гостиницах – процесс развития туризма, подразумевающий доступность туризма для всех в аспекте приспособления коллективных средств размещения к разным нуждам всех граждан, в том числе людей с ограниченными физическими возможностями, пожилых и пр.

Получается, что процесс организации обслуживания необходимо рассматривать в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями. Для результативного развития данного вида туризма и обеспечения доступности туристского отдыха необходима разработка туристской политики государством, цель которой формирование законодательной базы, принятие нормативных актов, развитие социальной инфраструктуры, подготовка высококвалифицированных кадров по организации информационной работы и оказанию помощи, разным слоям граждан в осуществлении своих прав на отдых.

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

В современном гостиничном бизнесе создаются условия для всех категорий граждан, в том числе, для людей с ограниченными возможностями. Безбарьерная среда состоит из таких элементов окружающей среды, которые обеспечивают свободное передвижение и использование их людьми с различными видами нарушений (физических, сенсорных или интеллектуальных). Функционирование в таких условиях позволяет гражданам с особыми возможностями здоровья вести независимую ни от кого или чего-то жизнедеятельность.

Причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ – страх передвижений и неподготовленность большей части отелей к качественному обслуживанию, т.к. безбарьерная среда еще не достаточно широкое понятие и термин «туризм для всех» еще не закреплен в международных нормативно-правовых актах. Спрос на доступный туризм растет во всем мире, и начинает зарождаться в России, но это требует поддержки. Для западных гостиниц наличие в фонде номеров для маломобильных – уже давно хороший тон, а то и неперемное правило сети. Наличие номеров для гостей с ограниченными возможностями и возможность передвижения по наиболее значимым зонам отеля – ресторанной, деловой, развлекательной и особенно медицинской – далеко не единственное условие комфортного пребывания такого гостя в отеле.

По сравнению с зарубежными коллегами, отечественные уровень организации обслуживания находится в более затруднительном положении, при котором гостиницы вынуждены обращаться за помощью к иностранным финансовым организациям, создавать коммерческую деятельность. Это является причиной низкой доли социального, а следовательно и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии. Стоит начать государству привносить инвестиции в развитие инклюзии, как в ближайшее время последует развитие и расширение сферы доступного туризма, включая и гостиничный сегмент. Несмотря на то, что финансовая поддержка государства является одним из важнейших рычагов управления туризмом, не следует упускать из виду значимость частных вливаний. Но, в отличии от России, в мировом опыте инклюзивного туризма сегмент гостей с ОВЗ имеет большую финансовую поддержку.

В Европе туризм для людей с ОВЗ – это развитый доходный бизнес. В каждой стране есть множество специализированных туроператоров. Туристу с ограниченными возможностями в европейских странах легче оценить сложность маршрутов, длительность путешествия и статус коллективного средства размещения, так как интернет сеть полна информации о доступности городов и архитектурных достопримечательностей.

В Барселоне есть специальный сайт об инклюзивном туризме: на сайте можно выбрать достопримечательности, доступные при том или ином виде ограничений у туристов, узнать подробности функционирования транспорта, найти отель с доступной инфраструктурой и

специализированные сервисы для людей с инвалидностью, заказать тур по маршруту, доступному для инвалидной коляски, посмотреть видео с жестовым языком.

Аналогичный сайт действует и для всей Каталонии, и, например, для Великобритании. К специальным потребностям адаптируются автобусы и поезда, в музеях есть специальные экскурсии и даже работает отдельный специализированный туроператор Tourism for all.

Еще один пример города с инклюзивным туризмом – Берлин. На соответствующем сайте – специальные туры для людей с ограниченной мобильностью, слухом или зрением, подборка доступных отелей, имеющих в арсенале специальную технологию обслуживания, музеев, ресторанов и магазинов, раздел, где можно найти городские события с инклюзивным доступом для всех, и бесплатное приложение, которое поможет проложить лучший маршрут.

В качестве примера организации обслуживания и доступность путешествий для людей с ограниченными возможностями были можно выделить следующую связь: Словения, Израиль, Испания, Германия.

В последние годы Словения стала значительно лучше адаптирована для обеспечения нужд маломобильных гостей. Все общественные здания и туристические объекты, которые пока не оборудованы для доступа людей с ОВЗ, как правило, имеют несколько специально отведенных парковочных мест у входа.

Государственная туристическая корпорация Израиля, являющаяся исполнительным органом министерства туризма Израиля в том, что касается инфраструктуры, инициировала ряд проектов, цель которых - сделать так, чтобы люди с физическими ограничениями могли посещать многочисленные туристические объекты на территории страны, и побуждать их к путешествиями по Израилу. Новые объекты строятся, а старые перестраиваются с учетом их нужд. Например, пляжи в Израиле, доступные для людей с ограниченными возможностями: «Хилтон» в Тель Авиве, «Сиронит» в Нетании, «Эден» в Герцелии, «Дадо Замир» в Хайфе.

Столица испанской провинции Каталония превращается в настоящий курорт для людей с ограниченными возможностями. Под их нужды адаптирован городской транспорт и центральные улицы Барселоны. Совет по туризму Барселоны большое внимание уделяет доступному туризму. Власти Каталонии прилагают немало усилий для вовлечения таких людей в полноценную активную жизнь. Для инвалидов специально адаптируется туристическая инфраструктура, издаются специализированные каталоги, проводятся мероприятия, в том числе спортивные (Паралимпийские игры). Все центральные улицы города оборудованы рампами, все автобусы адаптированы, в гостиницах есть специальные номера, удобные для инвалидов.

Маломобильные люди путешествуют менее активно, чем иные граждане: в ЕС данный показатель колеблется от 37 % - в Англии до 53 % - в Германии. Одновременно 11 % всех туристических поездок в Европе и 7 % - во всем мире совершают именно туристы с особыми потребностями, как правило, в компании членов семьи или друзей. В государствах Запада сегодня норма разработка туров, учитывая потребности и доступность зданий для инвалидов.

В РФ, несмотря на осознание проблемы, сегодня в рассматриваемом аспекте то, что делается для людей с ограниченными физическими возможностями, явно недостаточно. Данной категории людей не видно на улицах не потому, что их нет, а потому, что улицы не приспособлены для них, не говоря уже об отдыхе. Функционируют соответствующие учреждения здравоохранения. В РФ насчитывается почти 4 000 санаторно-курортных организаций, которые занимаются обслуживанием и реабилитацией рассматриваемой категории граждан, но их большая часть до сих пор не готовы удовлетворять «особые потребности» данных гостей.

Также нужно заметить, что рассматриваемая категория граждан могут и хотят путешествовать. Примерно 50% людей с ограниченными возможностями передвижения – это молодые люди в возрасте до 40 лет [26]. Они занимают активную жизненную позицию, осваивают новые профессии.

В настоящее время мировое общество воспринимает людей с ограниченными возможностями, как равных. Во всем мире права надежно защищают законодательные акты. Государство играет роль гаранта безукоризненного соблюдения данных норм и правил.

Принцип равных возможностей для всех был провозглашен ООН во Всеобщей декларации прав человека еще в 1948 году. В конце 1993 года ООН приняла «Стандартные правила равных возможностей для инвалидов», в них был поднят вопрос обеспечения доступности равных возможностей для инвалидов во всех сферах жизни обществ. «Конвенция о правах инвалидов» в 2006 году установила принципы, на которых необходимо формировать политику государства в отношении инвалидов: равные права, равные возможности, доступность окружающей среды.

Ратифицировав осенью 2012 года Конвенцию, РФ приняла на себя юридические обязательства относиться к рассматриваемой категории граждан как к равноправным гражданам. Государственную политику в сегменте социальной защиты инвалидов в России выявляет Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», он призывает обеспечить беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры.

Сегодня и на Западе и в России можно выявить ряд проблем, которые необходимо решить в рассматриваемом аспекте. Данные проблемы в основном связаны:

- с формированием доступной среды;
- с несовершенством нормативно-законодательной базы;
- с недостаточной квалификацией кадров;
- с нехваткой бюджетных средств размещения.

Сегодня в РФ наблюдаются коренные трансформации рассматриваемой ситуации в лучшую сторону. Чему благоприятствует принятие новых законодательных актов, внесение изменений в градостроительную документацию и принятие программ, цель которых – адаптация людей с ограниченными физическими возможностями.

Также преобразуются объекты гостеприимства. Все больше отелей предоставляют специализированные номера для рассматриваемой категории гостей, расширяется список предоставляемых услуг.

На начало 2019 года в Москве 1692 гостиницы, общая вместимость 82 000 номеров по данным федерального перечня. Из них предоставить услуги проживания малоподвижным гражданам может только 26 гостиниц категории 5 звезд, 45 категории 4 звезд, 50 категории 3 звезд, 7 категории 2 звезды и 1 категории 1 звезды.

В России есть все предпосылки для развития гостиничного сектора, доступного для лиц с ограниченными физическими возможностями. Появились специализированные гостиницы и санатории, стал более доступен транспорт. Происходят трансформации в инфраструктуре городов, стали более доступны музеи, театры, прочие объекты культуры.

Тем не менее, можно отметить такие проблемы, как:

- недостаток мест размещения эконом-класса;
- неоправданно завышенные цены при невысоком качестве услуг;
- ограничена доступность инфраструктуры;
- недостаток информации.

Одновременно признана приоритетность развития доступного туризма, как перспективного, экономически выгодного и социально значимого на уровне государства.

Таким образом, в настоящее время в России процесс формирования безбарьерной среды для развития доступного туризма находится на стадии становления. Одновременно данный процесс еще недостаточно развит в зарубежных государствах, вследствие чего сегодня в рассматриваемом аспекте есть ряд проблем как общих для всех государств, так и характерных для России, требующих решения.

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

Рассматривая качественную организацию обслуживания в коллективных средствах размещения, политика в отношении обслуживания лиц с ограниченными возможностями должна быть четко сформулирована во внутренних законах Российской Федерации.

Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды:

8. Федеральные законы РФ:

– Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9. Указы президента и постановления правительства:

– Указ Президента РФ от 02.10.1992 N 115 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности»;

– Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 N 1297 (ред. от 01.02.2018) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы»;

10. ГОСТы:

– ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования;

– ГОСТ Р 51671-2015 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности;

- ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;
- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

11. Своды правил и СНиПы:

- СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;
- СП 137.13330.2012 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования;
- СП 136.13330.2012 Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения;
- СП 35-102-2001 Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам.

Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями:

Разметку места для стоянки (парковки) транспортных средств инвалида на кресле-коляске следует предусматривать размерами 6, что дает возможность создать безопасную зону сбоку и сзади машины. Если на стоянке предусматривается место для регулярной парковки автомобилей инвалидов на креслах-колясках, ширина боковых подходов к этим автомобилям должна быть не менее 2,5 м. Для пешеходных путей в стесненных условиях по краю стоянки (парковки) необходимо предусматривать мероприятия, предотвращающие возможность выезда и частичного или полного размещения транспортных средств в габаритах этих пешеходных путей.

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

Проходы должны быть достаточно широкими и без препятствий, чтобы люди могли свободно передвигаться.

Ступени и ramпы должны быть оборудованы поручнями. Начало и конец лестниц и ramп, а также края отдельных ступеней должны быть отчетливо маркированы контрастным цветом. Некоторые люди, испытывающие трудности при ходьбе, не могут использовать ramпу, поэтому необходимо по возможности иметь и ramпу, и лестницу.

Rампы не должны иметь угол наклона более 8% (рекомендуемый угол наклона – 5%). Ramпы с углом наклона в 5%, не имеющие площадки для отдыха, не должны иметь длину более 10 метров (рекомендуемая длина – 6 метров, особенно для более крутых ramп).

На входе в гостиницу не рекомендуется использовать вращающиеся двери и турникеты. В противном случае должен быть обеспечен другой вариант прохода для людей с ограниченными возможностями.

Пороги не должны быть выше 25 мм (рекомендуется полное отсутствие порогов). Двери должны иметь ширину не менее 750 мм (рекомендуемая ширина - 900 мм и более). Высота ступеней не должна превышать 180 мм (рекомендуемая высота - 150 мм).

Требования к помещению гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями:

Пути движения к помещениям, зонам и местам обслуживания внутри здания следует проектировать в соответствии с нормативными требованиями к путям эвакуации людей из здания.

Ширина пути движения (в коридорах и т.п.) должна быть не менее:

- при движении кресла-коляски в одном направлении 1,5 м.

- при встречном движении 1,8 м.

При движении по коридору инвалиду на кресле-коляске следует обеспечить минимальное пространство: в тупиковых коридорах необходимо обеспечить возможность разворота кресла-коляски на 180°.

При перепаде высот пола в здании или сооружении следует предусматривать лестницы, пандусы или подъемные устройства. В местах перепада уровней пола в помещении для защиты от падения следует предусматривать ограждения.

Здания следует оборудовать пассажирскими лифтами, или подъемными платформами в целях обеспечения их доступа на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание.

Следует применять пассажирские лифты с размерами кабины, обеспечивающими размещение инвалида на кресле-коляске с сопровождающим лицом, но не менее 1100x1400 мм.

Стойки администратора, столы регистрации, другие стойки в основной зоне обслуживания должны иметь высоту рабочей поверхности не более 850 мм, пространство для колен с размером 750 мм (высота) x 750 мм (ширина) x 490 мм (глубина).

Во всех зданиях, где должны быть санитарно-бытовые помещения для посетителей, следует предусматривать специально оборудованные для инвалидов доступные кабины в уборных, места в раздевальных ваннах и душевых. При этом должна обеспечиваться доступность уборных общего пользования для людей с нарушением зрения.

У дверей блоков санитарно-бытовых помещений, включающих в себя доступные кабины (уборных, душевых, ванн и т.п.), и универсальной кабины уборной следует предусматривать со стороны ручки информационные таблички помещений (выполненные рельефно-графическим и рельефно-точечным способом), расположенные на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1-0,5 м от края двери.

Зоны помощи при эвакуации должны быть предусмотрены во всех случаях, когда непосредственный выход в открытую и безопасную зону невозможен. Эти зоны должны располагаться на доступном маршруте и должны иметь размер из расчета не менее 850 мм. В каждом средстве размещения должно быть предусмотрено не менее двух таких зон.

Тема 4. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации

В Российской Федерации, несмотря на осознание проблемы, сегодня в рассматриваемом аспекте то, что делается для людей с ограниченными физическими возможностями, явно недостаточно. Данной категории людей не видно на улицах не потому, что их нет, а потому, что улицы не приспособлены для них, не говоря уже об отдыхе.

По данным Российской статистической службы на конец 2018 года в России зарегистрировано 12,1 миллиона человек с инвалидностью. Подробная статистика по группам инвалидности представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Численность людей с инвалидностью на 2018 год

Ратифицировав осенью 2012 года «Конвенция о правах инвалидов» РФ приняла на себя юридические обязательства относиться к рассматриваемой категории граждан как к равноправным гражданам. Государственную политику в сегменте социальной защиты инвалидов в России выявляет Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Данная Конвенция преследует цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства. Настоящий Федеральный закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного и международными договорами Российской Федерации. Предусмотренные настоящим Федеральным законом меры социальной защиты инвалидов являются расходными обязательствами Российской Федерации, за исключением мер социальной поддержки и социального обслуживания, относящихся к полномочиям государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Важный шаг в данном направлении – принятие программы «Доступная среда» в 2011 году, которая в настоящий момент продлена до 2020 года. Цель Программы – создание и развитие условий для обеспечения равного доступа инвалидов к физическому окружению, транспорту, информации и связи, к объектам и услугам, которые предоставляются гражданам.

По данным федеральной статистики, выявлен список лидеров субъектов Российской Федерации

Федерации по числу адаптированных объектов в процессе работы программы «Доступная среда» в 2018 году (рис. 2).

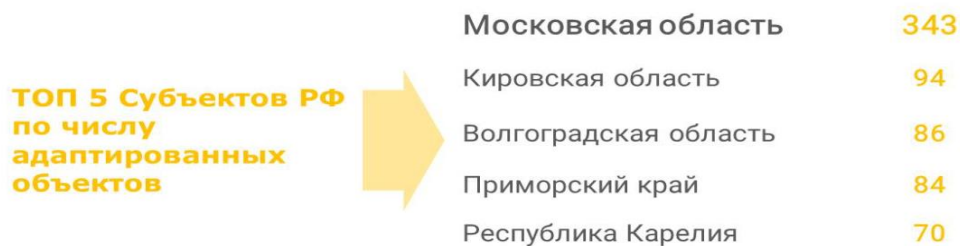


Рисунок 2 – Список субъектов-лидеров РФ по числу адаптированных объектов

Из рисунка 2 видно, что Московская область является лидером по числу адаптированных объектов в 2018 году. Центр столицы почти полностью оборудован для свободного передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья, но, к сожалению, это не относится к районам, находящимся за пределами третьего транспортного кольца.

Если в Москве, Петербурге и других больших городах-миллионниках условия для инвалидов ещё можно назвать приемлемыми, то быть человеком с ограниченными физическими возможностями в мелком городке в отдалённом регионе страны – гораздо более тяжёлое испытание. Здесь необходимая среда либо не создаётся вообще, либо крайне ограничена.

На начало 2019 года в Москве 1692 гостиницы, общая вместимость 82 000 номеров по данным федерального перечня. Из них предоставить услуги проживания малоподвижным гражданам может только 26 гостиниц категории 5 звезд, 45 категории 4 звезд, 50 категории 3 звезд, 7 категории 2 звезды и 1 категории 1 звезды (рис. 3).

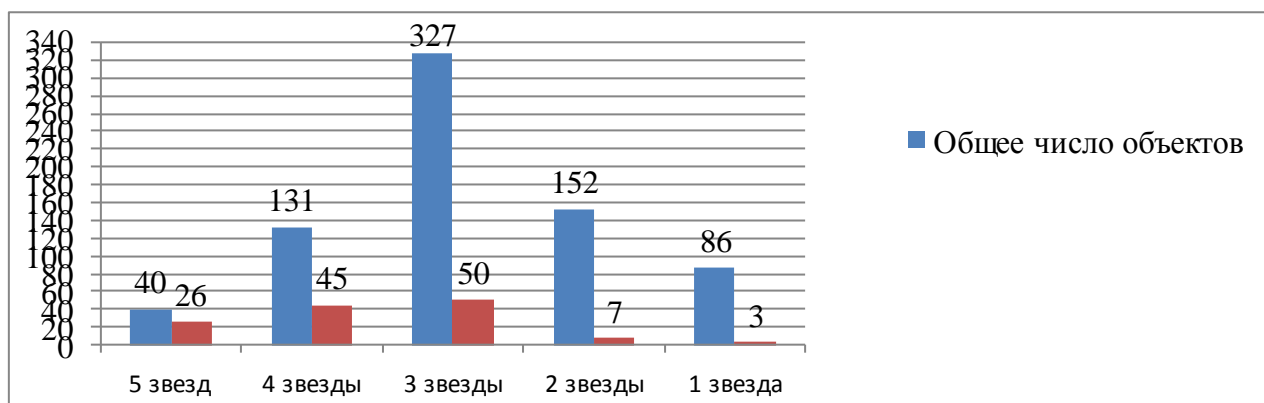


Рисунок 3 – Федеральный перечень туристских объектов, имеющих в составе номера для людей с ограниченными возможностями

Данная статистика показывает, что совершенно не каждый отель в столице имеет возможность принять у себя людей с ограниченными возможностями в 2019 году.

За последние несколько лет на территории Российской Федерации было проделано много работ по повышению доступности объектов социальной среды для маломобильных групп населения, но присутствует еще достаточное количество проблем. В ходе проведения проверок в Москве и Санкт-Петербурге было установлено, что люди с ограниченными возможностями опорно-двигательного аппарата могут использовать исключительно 53% объектов социальной инфраструктуры. Что касается городской инфраструктуры, то для их нужд объектов, значительная часть, а именно 61 %, оказались оборудованными с дефектами. Для людей с сенсорными нарушениями эти цифры составляют 32% и 81% соответственно.

Можно выделить ряд проблем в процессе трансформации субъектов Российской Федерации:

1. Проведение ряда работ по соответствующему оборудованию объектов, зачастую только улучшает статистические показатели, но оставляет для людей с ограниченными возможностями здоровья социальную инфраструктуру малодоступной.

2. Оборудованные парковочные места для маломобильных групп населения зачастую занимают граждане, не имеющие инвалидность.

3. Недостаточное привлечение людей с ограниченными возможностями здоровья к разработке и приемке элементов, призванных помогать им в повседневной жизни.

Выводы по первой главе:

1. Инклюзивный туризм за рубежом хорошо развит в силу доступности инфраструктуры большинства стран. Правительства государств вкладывают большое количество денежных средств в развитие данного направления. Туристические агентства создают специальные программы для этого сегмента туристов. Уровень развития туризма для людей с ограниченными возможностями зависит напрямую от страны и ее уровня социально-экономического развития.

2. Российская практика доступной среды испытывает сложности, что оказывает тормозящий фактор для развития инклюзивного туризма. Государство разрабатывает дополнительные программы для создания всех условий для маломобильных групп населения. Российский рынок не имеет достаточного количества участников-компаний предоставляющих услуги, так и потребителей. В следствие рынок доступного туризма не имеет конкуренции. Причиной данной ситуации является слабая развитость направления и низкая экономическая активность маломобильных групп населения.

3. Понятие доступности и безбарьерной среды является комплексным, включающим в себя, в том числе и доступность услуг, доступность материального окружения, информации и коммуникаций. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья (УК-6, ОПК-2; ОПК-4)

Формирование современной системы социализации людей с ограниченными способностями в сфере гостеприимства, можно представить по круговому принципу Производители-Потребители-Государство. После разработки, внедрения и использования новейших технологий у гостиниц появится существенное преимущество в борьбе за первенство среди отелей и повысится конкурентоспособность.

Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения:

1. Архитектурная доступность – должна обеспечивать беспрепятственность перемещения МГН внутри зданий и сооружений и на их территории и досягаемость кратчайшим путем мест целевого посещения. Беспрепятственность для МГН путей движения должна быть обеспечена на подходах к зданию, его входных группах, путях движения, путях эвакуации, в помещениях (зонах) проживания, обслуживания и местах приложения труда.

2. Информационная доступность – означает использование на объекте средств информирования, соответствующих особенностям различных групп людей с ОВЗ, обеспечивающих сокращение времени и усилий на получение необходимой информации.

Территорию у жилых зданий, в которых предусматривается проживание маломобильных групп населения, следует огораживать декоративными оградами, зелеными изгородями; в необходимых случаях территория может быть охраняемой. Освещение жилых комнат вторым светом, в том числе и через остекленные лоджии и балконы, не допускается. При этом также не допускается (кроме случаев необходимой защиты от солнечного перегрева) применение озеленения, затеняющего жилые помещения, специализированные гостиничные номера. Плотность застройки территорий и специальных участков (зон территории) зданиями, имеющими жилища для МГН, рекомендуется принимать не более 25%, причем озеленение, как правило, должно составлять порядка 60% площади участка. Разработка любых проектных решений общественных, жилых и производственных зданий должна быть ориентирована в равной степени: для инвалидов и других групп людей. Проектные решения, предназначенные для маломобильных групп населения, должны обеспечивать:

– Досягаемость ими кратчайшим путем мест целевого посещения и беспрепятственного доступа;

– Безопасность путей движения;

– Своевременное получение полноценной и качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, использовать оборудование, получать услуги, участвовать в трудовом и обучающем процессе и т.д..

Ширина пешеходного пути с учетом встречного движения людей с ограниченными возможностями здоровья на креслах-колясках должна быть не менее 2,0 метров. В условиях сложившейся застройки допускается снижение на 1,2м.

Ширина лестничных маршей не менее 1,35 м. Поверхность ступеней должна иметь антискользящее покрытие и быть шероховатой. Наружные лестницы и пандусы должны быть оборудованы поручнями.

Для свободного доступа маломобильных групп населения, пешеходов с детскими колясками и других категорий населения к зданиям предусмотрены специальные наклонные поверхности пандусы. Пандусы должны иметь двустороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 м и 0,7 м и соответствовать учету технических требований к опорным стационарным устройствам. Пандус всегда состоит из 3 частей:

- горизонтальная площадка в начале пандуса,
- наклонная поверхность пандуса,
- горизонтальная площадка в конце пандуса.

Уклон пандуса определяется как отношение высоты подъема пандуса к длине горизонтальной проекции наклонного участка пандуса. Он может быть представлен как отношение или выражен в процентах. При необходимости выполнить пандус возле плиты высотой 10 см (100 мм). Если отмерить от этой плиты расстояние в 1 м и затем выровнять этот перепад в виде наклонной поверхности горячим асфальтом или бетоном, то получим пандус с уклоном 1:10, или, другими словами, пандус с уклоном 10%. В международной практике максимально допустимая высота перепада уровней составляет не более 1,3–1,5 см. В начале и конце каждого подъема пандуса следует устраивать горизонтальные площадки шириной не менее ширины пандуса и длиной не менее 1,4–1,5 м. По внешним (не примыкающим к стенам) боковым краям пандуса и горизонтальных площадок должны быть предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м для предотвращения соскальзывания коляски. Пандусы, предназначенные для передвижения инвалидов в креслах-колясках, должны быть оснащены с обеих сторон одиночными или парными поручнями.

Входные двери должны иметь ширину не менее 1,2 м. Двери следует проектировать автоматическими, ручными или механическими. Ширина пути движения (в коридорах, галереях и т. п.) должна быть не менее 1,5 м при движении кресла-коляски в одном направлении, и не менее 1,8 м при встречном движении. Ширина перехода в другое здание не менее 2,0 м. Минимальное пространство для поворота при движении человека на кресле-коляске по коридору: поворот на 90 градусов – 1,2 на 1,2 м; разворот на 180 градусов – диаметр 1,4 м. Подходы к различному оборудованию и мебели должны быть по ширине не менее 0,9 м, а при необходимости поворота кресла-коляски на 90 градусов – не менее 1,2 м.

Туристские услуги, оказываемые туристам с ограниченными физическими возможностями, должны соответствовать законодательным и нормативно- правовым актам российской федерации и требованиям нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, общим требованиям к туристским услугам по ГОСТ Р 50690, ГОСТ Р 53522, требованиям безопасности для их жизни, здоровья и имущества по ГОСТ Р 50644 и требованиям настоящего стандарта.

Площадки для активного отдыха и участия в спортивных мероприятиях должны формироваться единым комплексом с обеспечением удобства и безопасности для жизни и здоровья туристов с ограниченными физическими возможностями и обеспечения условий для ориентирования в пространстве. При формировании, продвижении и реализации туристского продукта туристские организации и индивидуальные предприниматели должны:

1. Предусматривать для туристов с ограниченными физическими возможностями условия для преодоления, замещения ограничений жизнедеятельности при совершении путешествий.
2. Учитывать особенности физического и психологического состояний туристов с ограниченными физическими возможностями.
3. В обязательном порядке обеспечивать транспортную доступность объектов туристской индустрии для людей с ограниченными физическими возможностями.
4. Обеспечить комфортность предоставления туристских услуг для маломобильных групп населения.

Проходы необходимо поддерживать свободные пути передвижения по объекту туристской индустрии, имеющие подходящую ширину для туристов в инвалидных колясках или на скутерах, пользующихся ходунками или двигающихся парами.

Требования к зонам парковки доступные парковочные места должны иметь больший по сравнению с остальными парковочными местами размер, чтобы обеспечить доступ в автомобиль и наоборот. Данные парковочные места должны быть помечены специализированным знаком инвалидной коляски. Ширина зоны для парковки автомобиля человека с инвалидностью должна быть не менее 3,5 м. Расстояние между парковкой и входом в гостиницу и иных средств размещения не

должно превышать 100 м. На автомобильных парковках 10%, но не менее одного места парковочных мест должно быть выделено для туристов с ограниченными физическими возможностями. Стойки администратора, столы регистрации, другие стойки в основной зоне обслуживания должны иметь высоту рабочей поверхности не более 850 мм, пространство для колен с размером 750 мм (высота) 750 мм (ширина) 490 мм (глубина) (рис. 1).



Рисунок 1 – Оформление парковочного места для МГН

Организация отдельных зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках не допускается. возможна также организация высокой стойки обслуживания для стоящих туристов, однако основная зона обслуживания должна быть доступной (рис. 2).

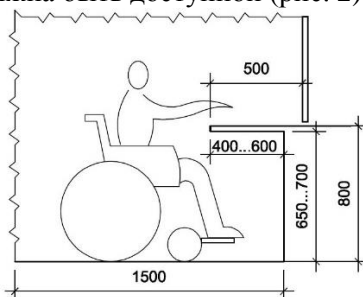


Рисунок 2 – Оформление стойки регистрации

Места для сиденья в ресторанах и других зонах питания конкретные рекомендации зависят от специализации и дизайна ресторана, однако при проектировании ресторанов необходимо учитывать общие требования к доступности. Фиксированные сиденья, такие как места в кабинках на диванах, обычно неудобны для туристов с двигательными нарушениями и пожилых людей, а также недоступны для людей в инвалидных колясках. Доступные места должны быть распределены по всей территории ресторана. стулья должны быть легкими и удобными для перемещения.

Лифты являются основным средством, обеспечивающим вертикальное перемещение в здании или сооружении в случаях, когда обычных средств недостаточно или их применение не отвечает установленным требованиям. лифты, соответствующие принципам доступности, должны быть отмечены информационными указателями. Технические средства связи, информации и сигнализации общего пользования, применяемые для оснащения доступных для инвалидов лифтов, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671. В лифте должны подаваться звуковые сообщения о номере этажа при остановке кабины лифта на площадке и при открытии/закрытии дверей, а также о направлении движения (вверх или вниз).

Места обслуживания и постоянного нахождения туристов с ограниченными физическими возможностями должны располагаться на минимально возможных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, с этажей и из зданий наружу. Аварийная сигнализация системы и технические средства аварийной сигнализации должны соответствовать ГОСТ Р 51671 в дополнение к звуковой сигнализации, используемой в обычных системах предупреждения об экстренных ситуациях для оповещения туристов, должна быть предусмотрена визуальная или стробоскопическая система пожарной сигнализации (в виде прерывистых световых сигналов), сигналы которой должны быть видимы в местах скопления людей, во всех местах общего пользования на территории здания, а также перед лифтами. В туалетных комнатах, рассчитанных на использование туристами в инвалидных колясках, должны быть предусмотрены кнопки экстренного вызова, которые позволят оказать помощь людям в случае падения при посадке/вставании с унитаза. Посты пожарной сигнализации и огнетушители должны быть установлены на доступной высоте, позволяющей туристам в инвалидных колясках и другим людям сообщить о возникновении экстренной ситуации или воспользоваться аварийно-спасательным оборудованием. Данные устройства должны быть установлены на участке стены со свободным доступом без каких-либо препятствий.

Туалетные комнаты при наличии в средстве размещения только одного доступного туалета он должен быть рассчитан на лиц мужского и женского пола и не должен находиться в пределах зоны, предназначенной для лиц одного пола, чтобы обеспечить возможность использования человеком противоположного пола. В случае, если это требование уже выполнено, остальные доступные туалеты могут располагаться в зонах, предназначенных для лиц одного пола. Если индивидуальный доступный туалет не замечен из зоны общественных туалетов, должны быть предусмотрены соответствующие информационные указатели. Информационные указатели на указателях должны использоваться стандартные символы. надписи и символы на указателях должны быть рельефными. Высота рельефных букв должна составлять 2 мм. Ручное управление смывом на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаза. ручки смыва унитаза должны располагаться на стороне, с которой осуществляется посадка на унитаза, то есть на стороне, противоположной стене, что исключает необходимость тянуться к унитазу, чтобы привести в действие смывное устройство. Унитазы должны быть оснащены поручнями, состоящими из горизонтального и вертикального элементов (рис. 3).



Рисунок 3 – Оформление туалетной зоны для МГН

Доступный душ должен:

- иметь зону для людей, которые не могут одеваться стоя (наличие скамьи для переодевания, позволяющей надевать одежду в лежачем положении);
- быть оснащенный краном с рукояткой рычажного типа, позволяющей управлять краном из сидячего положения;
- быть оснащенный регулятором подачи воды, установленным на стене;
- быть оснащенный переносным или закрепленным на стене складным сиденьем;
- иметь ручной душ, точки крепления которого должны располагаться таким образом, чтобы обеспечивался легкий доступ к душу из сидячего положения;
- иметь установленные мыльницы или полочки для мыла, расположенные таким образом, чтобы к ним обеспечивался легкий доступ из сидячего положения;
- быть оснащенный устройством против ошпаривания или другим устройством термоконтроля для защиты пользователей.

Раздевалки фитнес-центров гостиниц вне зависимости от вида раздевалки, основные требования к доступным раздевалкам предусматривают:

- удобный вход с минимальным количеством тамбуров;
- удобный доступ к запирающемуся шкафчику в зоне хранения вещей, с достаточным пространством для инвалидной коляски туриста;
- наличие столов или скамеек для переодевания людей, которые не могут стоять или имеют травмы;
- наличие доступного туалета и душа в каждой раздевалке, предназначенной для туристов определенного пола .

Доступные номера для туристов в инвалидных колясках определяющими характеристиками являются высота (или отсутствие) порогов, ширина дверей и ширина свободного пространства. к оборудованию номеров, такому как шкафы, выключатели и т.д., должен быть обеспечен доступ из инвалидной коляски .

Пожелания туристов с нарушениями слуха необходимо обсуждать при их прибытии. Таких гостей необходимо информировать обо всех процедурах, которые могут нарушать их уединение или затронуть их безопасность, например, об уборке, доставке еды в номер, учебных пожарных тревогах и т.д. полезным для людей с нарушениями слуха окажется наличие телевизора с функцией телетекста, позволяющего читать субтитры, а также индуктора, подключенного к выходу телевизора, для удобства гостей со слуховыми аппаратами. Для туристов с нарушениями зрения, проживающих в номере без сопровождающих, должны быть предложены помощь и услуги по их ознакомлению с

расположением мебели и удобств в номере. Зона для разворота и пересадки в жилой комнате должно быть предусмотрено по крайней мере одно место для разворота и изменения направления движения с размерами не менее 1200 мм 1200 мм (или диаметр 1200мм) Поверхность кровати должна располагаться на высоте 450-500 мм. Вдоль одной стороны кровати должен быть предусмотрен проход шириной не менее 1000 мм. Встроенные шкафы должны быть оснащены вешалкой, установленной на высоте 1200 мм от отметки чистого пола. Рекомендуется устраивать отдельные шкафы как с высокой, так и с низкой вешалкой. наличие вешалок, прикрепленных к неподвижным кольцам, в доступных комнатах не допускается. Мебель должна быть легко доступной и простой в эксплуатации. Фурнитура должна быть рассчитана на «зацепление» пальцем (как крючком), а не на захват рукой. Ковровое покрытие должно иметь низкий ворс, высокую плотность и должно быть наклеено непосредственно на пол так, чтобы получился замкнутый контур и края покрытия не задирались. Пороги должны отсутствовать. если это требование выполнить невозможно, высота порогов должна быть не более 25 мм .

В номерах для людей с ограниченными возможностями рекомендуется устанавливать переносные телефоны в пределах досягаемости с кровати должен располагаться как минимум один телефон. телефоны должны быть совместимыми со слуховыми аппаратами (быть оснащены индуктором) и быть снабженными световым индикатором приема сообщения. Телевизоры должны быть установлены на вращающейся панели и оснащены пультами дистанционного управления и декодерами субтитров. Радио/часы должны иметь широкие дисплеи с высокой контрастностью. на следующей схеме представлены основные элементы доступного номера.

Номера средства размещения, доступные для гостей в инвалидных колясках для того чтобы номер средства размещения считался доступным для гостей в инвалидных колясках, должны быть соблюдены наиболее важные требования, предъявляемые к «полностью доступному номеру», а также он должен быть оснащен некоторыми коммунально-бытовыми удобствами, позволяющими гостям пользоваться номером .

Наличие доступных средств коммуникации позволяет обеспечить беспрепятственное участие туристов в социальной и профессиональной жизни в период их временного размещения в гостиницах и иных средствах размещения. Информационные указатели средства визуальной и тактильной информации должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 52875. Для туристов с ограниченными физическими возможностями наличие международного знака доступности на информационных указателях и щитах дает уверенность в том, что они двигаются правильным путем к нужным объектам, которые являются доступными.

Наличие доступных информационных указателей, описательных и специальных знаков, содержащих пиктограммы, стрелки и тексты, становится особо необходимым в случаях, когда доступный путь движения на объекты отличается от пути движения для большинства туристов. Основные элементы доступных информационных указателей:

- наличие соответствующего международного символа, стрелки, указывающей направление, а также письменного описания соответствующего объекта;
- указательные и информационные щиты должны включать указание на доступные элементы, которые должны быть обозначены международным символом доступа;
- для информации необходимо использовать только арабские цифры и шрифты без засечек;
- поверхность знаков и указателей не должна иметь блеска;
- буквы и символы на знаках должны быть выполнены высококонтрастными цветами по отношению к фону, одноцветный фон является предпочтительным;
- знаки должны иметь символы со строгим отношением ширины к высоте: для элементов от 1:6 до 1:10 и для букв и цифр от 3:5 до 1:1.

Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями должен уделять особое внимание и оказывать им необходимую помощь, при этом соблюдая этику общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья .

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины *

На 20__/20__ учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник учебно-методического отдела _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

«_____» _____ 20__ г.

* Сведения о корректировке рабочей программы даются ежегодно. Если в программу не вносились изменения, то делается запись «изменения не вносились» и подписывается зав. кафедрой без указания даты и № протокола.

