

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03\_2024\_834.plx  
43.03.03 Гостиничное дело  
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

|                         |      |                            |
|-------------------------|------|----------------------------|
| Часов по учебному плану | 72   | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе:            |      | зачеты 7                   |
| аудиторные занятия      | 28   |                            |
| самостоятельная работа  | 34,5 |                            |
| часов на контроль       | 8,85 |                            |

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр<br>(<Курс>. <Семестр на курсе>)                   | 7 (4.1) |       | Итого  |       |
|---|---------|-------|--------|-------|
|   | Неделя  |       | 15 5/6 |       |
| Вид занятий   | уп      | рп    | уп     | рп    |
| Лекции  | 10      | 10    | 10     | 10    |
| Практические  | 18      | 18    | 18     | 18    |
| Консультации (для студента)                               | 0,5     | 0,5   | 0,5    | 0,5   |
| Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации | 0,15    | 0,15  | 0,15   | 0,15  |
| Итого ауд.  | 28      | 28    | 28     | 28    |
| Контактная работа   | 28,65   | 28,65 | 28,65  | 28,65 |
| Сам. работа   | 34,5    | 34,5  | 34,5   | 34,5  |
| Часы на контроль  | 8,85    | 8,85  | 8,85   | 8,85  |
| Итого   | 72      | 72    | 72     | 72    |

Программу составил(и):

*к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмукановна*

Рабочая программа дисциплины

**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|     |   |
|-----|---|
| 1.1 | <i>Цели:</i> 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.  |
| 1.2 | <i>Задачи:</i> - углубление базовых знаний о роли персонала в организации обслуживания гостей с ограниченными возможностями на гостиничном предприятии;<br>- формирование представлений системного подхода к обслуживанию лиц с ограниченными возможностями в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;<br>- повышение уровня знаний на основе зарубежного и российского опыта организации деятельности по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями в гостиничном и ресторанном бизнесе. |

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

|                    |  |      |
|--------------------|--|------|
| Цикл (раздел) ООП: |  | Б1.О |
| <b>2.1</b>         | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |      |
| 2.1.1              | Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания                               |      |
| 2.1.2              | Психологические и этические основы управления организации сферы гостеприимства                               |      |
| 2.1.3              | Психология делового общения  |      |
| 2.1.4              | Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания           |      |
| <b>2.2</b>         | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |      |
| 2.2.1              | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы  |      |

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

**ИД-3.УК-5: Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.**

Знать:

- основные технологии характеристики различных категорий лиц с ОВЗ;
- особенности организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

Уметь:

- квалифицировать поведенческие девиации (включая аддитивное поведение) у лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- принимать рациональные управленческие решения при наличии клиентов с ОВЗ;
- конструктивно взаимодействовать с людьми с ОВЗ при организации их обслуживания.

Владеть:

- представлениями о нарушениях социальных возможностей у лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

**ИД-2.ОПК-2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

Знать:

- навыки и разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне служб и подразделений гостиничного предприятия для организации обслуживания гостей с ОВЗ

Уметь:

- организовать процедуру обслуживания гостей с ОВЗ в соответствии с действующим общепромышленным стандартом подразделений гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками управления службами в соответствии с действующим общепромышленным стандартом на уровне департаментов (служб, отделов) для приема гостей с ОВЗ.

**ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

|  |
|--|
| <b>ИД-1.ОПК-4: Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</b>   |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания.</li> <li>- методы разработки стандартов по приему гостей с ОВЗ.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать рынок и факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг, в том числе и для лиц с ОВЗ</li> </ul> |
| <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки программ продвижения услуг и оценки их эффективности сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>   |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр / Курс | Часов | Компетенции                     | Литература              | Инте ракт. | Примечание                                  |
|-------------|--|----------------|-------|---------------------------------|-------------------------|------------|---|
|             | <b>Раздел 1. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы</b>  |                |       |                                 |                         |            |   |
| 1.1         | Тема 1. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы /Лек/     | 7              | 2     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          |   |
| 1.2         | Тема 1. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы /Пр/      | 7              | 2     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
| 1.3         | Тема 1. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в гостинице: понятия, проблемы, перспективы /Ср/      | 7              | 6     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
|             | <b>Раздел 2. Правовое обеспечение представления гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями</b>      |                |       |                                 |                         |            |   |
| 2.1         | Тема 2. Правовое обеспечение представления гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями /Лек/         | 7              | 2     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          |   |
| 2.2         | Тема 2. Правовое обеспечение представления гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями /Пр/          | 7              | 4     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
| 2.3         | Тема 2. Правовое обеспечение представления гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями /Ср/          | 7              | 6,5   | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
|             | <b>Раздел 3. Общие требования к организации обслуживания в гостинице для лиц с ограниченными возможностями</b> |                |       |                                 |                         |            |   |
| 3.1         | Тема 3. Общие требования к организации обслуживания в гостинице для лиц с ограниченными возможностями /Лек/    | 7              | 2     | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0          |   |

|     |   |   |      |                                 |                         |   |   |
|-----|---|---|------|---------------------------------|-------------------------|---|---|
| 3.2 | Тема 3. Общие требования к организации обслуживания в гостинице для лиц с ограниченными возможностями /Пр/        | 7 | 4    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
| 3.3 | Тема 3. Общие требования к организации обслуживания в гостинице для лиц с ограниченными возможностями /Ср/        | 7 | 8    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
|     | <b>Раздел 4. Психология и этика общения персонала гостиницы с лицами с ограниченными возможностями</b>            |   |      |                                 |                         |   |   |
| 4.1 | Тема 4. Психология и этика общения персонала гостиницы с лицами с ограниченными возможностями /Лек/               | 7 | 2    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 |   |
| 4.2 | Тема 4. Психология и этика общения персонала гостиницы с лицами с ограниченными возможностями /Пр/                | 7 | 4    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
| 4.3 | Тема 4. Психология и этика общения персонала гостиницы с лицами с ограниченными возможностями /Ср/                | 7 | 6    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
|     | <b>Раздел 5. Предоставление основных и дополнительных гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями</b> |   |      |                                 |                         |   |   |
| 5.1 | Тема 5. Предоставление основных и дополнительных гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями /Лек/    | 7 | 2    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 |   |
| 5.2 | Тема 5. Предоставление основных и дополнительных гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями /Пр/     | 7 | 4    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
| 5.3 | Тема 5. Предоставление основных и дополнительных гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями /Ср/     | 7 | 8    | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | Практические работы, реферат, тест, вопросы |
|     | <b>Раздел 6. Консультации</b>   |   |      |                                 |                         |   |   |
| 6.1 | Консультация по дисциплине /Конс/   | 7 | 0,5  | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 |                         | 0 |   |
|     | <b>Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>   |   |      |                                 |                         |   |   |
| 7.1 | Подготовка к зачёту /Зачёт/   | 7 | 8,85 | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 |                         | 0 |   |
| 7.2 | Контактная работа /КСРАтт/  | 7 | 0,15 | ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ОПК-4 ИД-3.УК-5 |                         | 0 |   |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестов, практических заданий, тем для рефератов и промежуточной аттестации в виде вопросов к зачету

## 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания
  - а. эмпатия
  - б. сочувствие
  - в. раппорт
2. Система мероприятий, направленных на устранение и/или компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким нарушением здоровья
  - а. рекреация
  - б. реабилитация
  - в. социализация
  - г. арт-терапия
3. Комплекс мероприятий, направленных на восстановление жизненных сил, нормального самочувствия человека
  - а. развитие
  - б. реабилитация
  - в. рекреация
  - г. акклиматизация
4. Вид туризма, целью которого является развитие физических, социальных, психологических качеств для нормальной социальной деятельности лиц с ограниченными возможностями
  - а. социальный
  - б. рекреационный
  - в. адаптивный
  - г. санаторно-курортный
5. Оценка набора условий и характеристик существования человека, основанных на объективных критериях и субъективных ощущениях, выраженных в степени удовлетворенностью жизнью
  - а. социальные стандарты
  - б. качество жизни
  - в. общественное мнение
  - г. доступная среда
6. Элементы и комплексная инфраструктура окружающей среды, в которой могут свободно перемещаться люди с ОВЗ
  - а. экопарк
  - б. рекреационное пространство
  - в. адаптированный локус
  - г. безбарьерная среда
7. Направление и технология психологической коррекции средствами искусства и творчества
  - а. пленэр
  - б. арт-терапия
  - в. клаузура
  - г. креативная индустрия
8. Деятельность с лицами ОВЗ, ориентированная на новые практики и уровни взаимодействия с окружающим сообществом
  - а. творческое развитие
  - б. психотренинг
  - в. социальная адаптация
  - г. общение по изменению поведения
9. Метод реабилитации лиц с ОВЗ на основе общения с лошадьми
  - а. гарденотерапия
  - б. иппотерапия
  - в. канистерапия
  - г. гештальт-терапия
10. Процесс, который возникает при взаимодействии с людьми с формированием понимания и оценки себя, других людей и окружающего социума
  - а. рефлексия
  - б. культурная идентификация
  - в. социальная перцепция
  - г. социальная адаптация

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2

1. Инвалидность как результат взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими определяется в рамках
  - а) медицинской модели
  - б) политико-правовой модели
  - в) социальной модели
  - г) модели культурного плюрализма
2. Примером деятельности pro bono для гостиницы может быть:
  - а) благотворительная материальная помощь детскому дому

- б) защита прав животных  
в) предоставление работы подросткам из социально неблагополучных семей  
г) предоставление благотворительного обеда в ресторане гостиницы для инвалидов
3. Какой объем парковочных мест около гостиницы должен предоставляться для инвалидов?  
а) 3%  
б) 5%  
в) 7%  
г) 10%  
д) 15%  
е) 20%  
ж) 25%  
з) 50%
4. Какой объем мест для лиц на инвалидных колясках должен быть отведен на предприятиях, предоставляющих услуги питания в режиме самообслуживания?  
а) 3%  
б) 5%  
в) 7%  
г) 10%  
д) 15%  
е) 20%  
ж) 25%  
з) 50%
5. Каким нормативно-правовым актом регламентируется оборудование гостиницы для лиц с ограниченными возможностями здоровья?  
а) СП 59.13330.2016. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»  
б) ГОСТ 32613-2014. «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»;  
в) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г.  
г) ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. (с доп. и изм.).
6. Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации:  
а) для лиц с нарушениями зрения;  
б) для лиц с нарушениями слуха;  
в) для лиц с нарушениями умственного развития.
7. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом:  
а) к сурдопереводчик;  
б) к инвалиду;  
в) к сопровождающему лицу.
8. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:  
а) громко крикнуть;  
б) хлопнуть в ладоши;  
в) помахать рукой человеку или похлопать по плечу.
9. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства  
а) функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта в комплекс мер  
б) по созданию доступности:  
в) да;  
г) нет.
10. Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:  
а) от 2 до 3 тысяч рублей;  
б) от 20 до 30 тысяч рублей;  
в) от 200 до 300 тысяч рублей.
11. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения:  
а) белыми кругами на черном фоне;  
б) желтыми полосами или кругами;  
в) красными треугольниками.
12. Что из перечисленного не входит в содержание критерия доступности для инвалидов зданий и сооружений через

изложение ряда соответствующих ему требований (п. 5.2 Свода правил по проектированию и строительству СП 31-102-99):

- а) возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т. п. из-за свойств архитектурной среды зданий;
- б) возможности беспрепятственно достигнуть места обслуживания и воспользоваться предоставленным обслуживанием;
- в) беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам;
- г) возможности своевременно воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания.

13. Цветовые решения внутренней отделки помещений медицинских учреждений, адаптированных к особенностям зрения и психофизиологии инвалидов, должны преимущественно содержать:

- а) голубой, зеленый и красный цвета;
- б) красный, красно-оранжевый цвета;
- в) желтый, желто-зеленый, оранжево-желтый цвета.

14. Верно ли утверждение о том, что обслуживание инвалидов и других маломобильных групп обеспечивается только в организациях общественного питания, имеющих в штате официантов:

- а) верно;
- б) не верно (правильный ответ);
- в) только в тех организациях общественного питания, где есть официант и соблюдены нормативы площади обеденных залов из расчета не менее 3 кв. м. на место.

15. Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери:

- а) наружные двери не могут иметь пороги;
- б) на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком;
- в) входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность.

Критерии оценки:

Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень

Даны верные ответы на 84-100% вопросов - «отлично» (23,6 - 28 балла), повышенный уровень

Даны верные ответы на 66-83% вопросов - «хорошо» (18- 3,5 балла), пороговый уровень

Даны верные ответы на 50-65% вопросов - «удовлетворительно» (14 - 17,9 балл), пороговый уровень

Даны верные ответы на менее 50% вопросов - «неудовлетворительно» (0 – 1,3,9 балла), уровень не сформирован

Примерные практические задания

Практическое задание 1. Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты

доступности с использованием формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является – разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает: гостиница (4,5 баллов)

Практическое задание 2. Дано: Фотография и карта-схема места участка парковой зоны. Задание: а) оценить локус с точки зрения людей с ограниченными возможностями (указать критерии, собрать данные, сделать выводы); б) разработать рекомендации по проектированию и развитию локуса для повышения возможности использовать его в организации туристско-экскурсионных и рекреационных занятий с лицами ОВЗ. (4,5 баллов)

Практическое задание 3. На основании индивидуального кейса построить модель ключевых позиций проектирования гостиничного продукта для лиц с ОВЗ. Примечание: гостиничный продукт имеет несколько задач (веток проектирования). (4,5 баллов)

Практическое задание 4. Доклад (с презентацией): на основе case-study:

На примере двух-трех российских гостиниц проведите оценку следующих параметров:

А) организация парковочных мест и прилегающей территории к отелю;

Б) требования к зданию, лифтам и номерам.

В) предоставление услуг питания.

Сформулируйте проектные предложения по необходимым изменениям с целью соответствия концепции универсального дизайна. (4 балла)

Практическое задание 5. На примере двух-трех российских гостиниц проведите оценку наличия в гостинице либо в непосредственной близости от нее услуг, необходимых маломобильным категориям населения (анимация, няни, фитнес / ЛФК). (3 балла)

Практическое задание 6. Подготовьте SWOT-анализ развития безбарьерной среды в гостинице или предприятии общественного питания (организация – по выбору студента). Сформулируйте проектные предложения по необходимым изменениям с целью соответствия концепции универсального дизайна. (2,5 балла)

Критерии оценки:

«отлично» (91-100%), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90%), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При

выполнении задания студент использовал основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.  
 «удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень  
 Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал только основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.  
 «неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован  
 Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика рефератов

1. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями
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.
5. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
6. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями
7. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
8. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
9. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
8. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
9. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ
10. Данные российской статистической службы по регистрации людей с инвалидностью, и подробная статистика по группам инвалидности.
11. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ
12. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.
13. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность.
14. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
15. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания
16. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах
17. Требования к фитнес-центрам при гостиницах.
18. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями
19. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология

Критерии оценки:

«отлично» (6 баллов), повышенный уровень

Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. По реферату составлена электронная презентация, отражающая полно содержание темы, основные ключевые моменты, содержащая иллюстрирующие примеры.

«хорошо» (4 балла), пороговый уровень

Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. По реферату составлена электронная презентация, отражающая полно содержание темы, основные ключевые моменты, содержащая иллюстрирующие примеры.

«удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень

Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. По реферату составлена электронная презентация, отражающая в общем содержание темы, не все основные ключевые моменты, не содержащая иллюстрирующие примеры.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

**Вопросы к зачету**

1. Цель, задачи, предмет дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».
2. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (нормативно-правовая база).
3. Принципы сферы гостеприимства при организации сервиса особых категорий клиентов.
4. Концепция инклюзивного туризма. Преимущества развития инклюзивного туризма для гостиничных комплексов.
5. Основные термины и определения: доступное средство размещения; адаптация маломобильных групп населения; клиент с ограниченными возможностями; универсальный элемент; инклюзивность; доступный путь движения; доступный маршрут движения; доступный номер для проживания; места обслуживания и др.
6. Понятия «инклюзивный туризм», «инвалидный туризм», «социальный туризм», «безбарьерная среда».
7. Категории особых клиентов гостиничных комплексов.
8. Информация, необходимая для создания доступной среды и организации качественного обслуживания маломобильным клиентам гостиничного комплекса при заселении и размещении.
9. Организация психологического комфорта и сопровождения особого клиента во время пребывания его в средствах размещения.
10. Основы коммуникации с особыми клиентами. Правила общения с особыми категориями клиентов.
11. Особенности организации технологического процесса обслуживания особых категорий клиентов в средствах размещения. Цикличность и вариативность технологии обслуживания маломобильных гостей в отелях.
12. Четыре этапа (фазы) технологического алгоритма гостевого цикла особых категорий клиентов.
13. Проблема доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. «Принцип универсального проекта (дизайна)».
14. Программа «Доступная среда», ее развитие. Перечень обязательных для применения нормативов и правил обеспечения доступности объектов и услуг. Принцип «разумного приспособления».
15. Барьеры, препятствующие передвижению инвалидов. Формы инвалидности для определения специальных требований по доступности. Описание различных состояний доступности объекта. Обозначение доступности в Паспорте ОСИ.
16. Нормативная база, регламентирующая мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения.
17. Основные структурно- функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения.
18. Функционально- планировочные элементы территории, прилегающей к зданию; требования к ним.
19. Требования к оценке зон по отношению к доступности. Паспорт доступности ОСИ.
20. Основные требования к доступности номера.
21. Приспособления для повышения комфортности проживания маломобильных групп населения в гостинице.
22. Характеристика СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».
23. Характеристика СП 59.13330; СП 136.13330.
24. Характеристика ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
25. Мнемосхемы с использованием шрифта Брайля. Применение в местах размещения.
26. Организация диетического питания в курортных комплексах.
27. Организация питания детей в курортных комплексах.
28. Организация геродиетического питания в санаторно-курортном комплексе.

**Критерии оценки:**

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

|      | Авторы, составители         | Заглавие   | Издательство, год   | Эл. адрес   |
|------|-----------------------------|--|---|---|
| Л1.1 | Ефимова Г.Н.                | Организация обслуживания. Часть 1: учебное пособие   | Москва: Московский гуманитарный университет, 2012   | <a href="http://www.iprbookshop.ru/14520.html">http://www.iprbookshop.ru/14520.html</a> |
| Л1.2 | Прончева О.К.               | Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие   | Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/75021.html">http://www.iprbookshop.ru/75021.html</a> |
| Л1.3 | Уокер Джон Р., Егорова В.Н. | Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017  | <a href="http://www.iprbookshop.ru/81747.html">http://www.iprbookshop.ru/81747.html</a> |

#### 6.1.2. Дополнительная литература

|      | Авторы, составители | Заглавие  | Издательство, год         | Эл. адрес |
|------|---------------------|---|---------------------------|-----------|
| Л2.1 | Третьякова Т.Н.     | Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов           | Москва: ИЦ Академия, 2008 |           |
| Л2.2 | Тимохина Т.Л.       | Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие | Москва: ИД ФОРУМ, 2010    |           |

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

|         |   |  |  |  |
|---------|---|--|--|--|
| 6.3.1.1 | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ |  |  |  |
| 6.3.1.2 | MS Office   |  |  |  |
| 6.3.1.3 | MS WINDOWS  |  |  |  |
| 6.3.1.4 | NVDA  |  |  |  |
| 6.3.1.5 | Яндекс.Браузер                                      |  |  |  |
| 6.3.1.6 | LibreOffice   |  |  |  |
| 6.3.1.7 | РЕД ОС  |  |  |  |

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

|         |   |  |  |  |
|---------|---|--|--|--|
| 6.3.2.1 | КонсультантПлюс   |  |  |  |
| 6.3.2.2 | Гарант  |  |  |  |
| 6.3.2.3 | База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета» |  |  |  |
| 6.3.2.4 | Электронно-библиотечная система IPRbooks  |  |  |  |
| 6.3.2.5 | Межвузовская электронная библиотека   |  |  |  |

### 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

|  |                      |  |
|--|----------------------|--|
|  | проблемная лекция    |  |
|  | дискуссия            |  |
|  | лекция-визуализация  |  |
|  | ситуационное задание |  |
|  | презентация          |  |

### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Номер аудитории | Назначение  | Основное оснащение  |
|-----------------|---|---|
| 221 А1          | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы | Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки |

|        |   |   |
|--------|---|---|
| 317 A2 | Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы | Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна |
|--------|---|---|

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка докладов (рефератов);
- подготовка к итоговой контрольной работе;
- выполнение различных практических заданий.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по работе с литературой

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и

дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2019 года издания, предпочтительнее всего 2017 – 2024 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы.