

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

В.В.Палаткин

«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий  
А.С.Джангазиева

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

Составитель(и)	<b>Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий Палагина М.Ю. ассистент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; Корнейченко Н.В. заведующий отделением сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж» 43.03.03 Гостиничное дело</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Гостеприимство и ресторанный сервис</b>
Направление подготовки / специальность	
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	
Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Год приёма	<b>2025</b>
Курс	<b>2 (по очной форме)</b>
Семестр(ы)	<b>3,4 (по очной форме)</b>

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целями освоения дисциплины** «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» – сформировать знания о технологических моделях организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья; выработать у студентов профессиональные умения и навыки определения путей и способов организации помощи различным категориям клиентов

**1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля) «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»:** изучение опыта практической работы в гостиничных организациях с лицами с ОВЗ; изучение условия разработки и внедрения нормативной документации по стандартизации, сертификации и качеству гостиничного продукта и услуг гостиничной индустрии; изучение технологию разработки и внедрения инновационных технологий в гостиничной индустрии.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»** относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.04) и осваивается в 3,4 семестрах.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами**

**(модулями):**

«Правовые основы деятельности и документооборот в сфере гостеприимства и общественного питания».

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации гостиничных комплексов;
- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;
- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки и (или) опыт деятельности:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- способностью к самоорганизации и самообразованию.

**2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

- «Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»;
- «Технология и организация здорового питания»

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальной(ых) (УК):

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

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5	УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений	Основные этапы исторического развития России, их влияние на формирование социокультурных процессов. Ключевые периоды мировой истории и их взаимосвязь с российским историческим контекстом.	Анализировать социокультурные различия между социальными группами на основе исторических событий и их контекста. Выявлять взаимосвязи между историческими этапами и изменениями в социокультурной жизни общества.	Методами межкультурного анализа, которые помогают выявлять особенности взаимодействия различных национальных и социальных групп. Способностью использовать знания о философских, религиозных и этических учениях для объяснения текущих социокультурных процессов.
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества	Уникальные особенности российского исторического наследия и его значение для современной культуры и общества. Основные памятники истории, литературы, искусства и архитектуры, символизирующие социокультурные традиции России.	Выявлять взаимосвязь исторического наследия с культурной идентичностью российского общества. Демонстрировать уважительное отношение к традициям и ценностям народов России, учитывая их разнообразие и самобытность	Способностью эмоционально и рационально воспринимать и транслировать ценности отечественного культурного наследия. Культурными компетенциями, позволяющими уважительно и позитивно относиться к историческим памятникам, традициям и обычаям.
	УК-5.3. Конструктивно	Принципы толерантности,	Определять потребности,	Навыками ведения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции	этики и деонтологии в межкультурном и межличностном общении. Факторы, способствующие успешной социальной интеграции и профессиональной адаптации людей из разных социокультурных контекстов.	ожидания и контексты поведения людей из разных культурных сообществ для установления взаимопонимания. Избегать и разрешать конфликты, связанные с различиями в социокультурных взглядах, на основе принципов диалога, эмпатии и взаимного уважения.	конструктивного диалога с учетом культурного и социального разнообразия. Средствами установления эмоционального контакта и взаимопонимания при работе с представителями различных социокультурных групп.

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

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3,3 зачетные единицы (216 часа). Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3,3
Объем дисциплины в академических часах	216
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	73,25
- занятия лекционного типа, в том числе:	36
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	36
- практическая подготовка (если предусмотрена)	4
- консультация (предэкзаменационная)	1
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,25
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	142,75
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Зачет-3 семестр Экзамен – 4 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам ]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема1. «Инвалидность как социальная проблема»	5		5					17	27	тест
Тема2. «Специфика социально - психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»	5		5					18	28	реферат
Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»	4		4					18	26	эссе
Тема4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»	4		4					18	26	Письменная работа
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									<b>ЗАЧЕТ</b>	
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>					<b>71</b>	<b>107</b>	
Тема5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»	5		5					17	27	Эссе
Тема6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченные возможности»	5		5					18	28	реферат
Тема7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере	4		4	2				18	26	эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам ]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
гостиничного обслуживания. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»										
Тема8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»	4		4	2				18, 75	26, 75	тест
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>								<b>0,25</b>		<b>Экзамен</b>
<b>Консультация</b>									<b>1</b>	
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>	<b>4</b>				<b>71, 75</b>	<b>109</b>	
<b>Итого за весь период</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>4</b>				<b>142 ,75</b>	<b>216</b>	

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-5		
Тема1. «Инвалидность как социальная проблема»	27	+		1
Тема2. «Специфика социально - психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»	28	+		1
Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными	26	+		1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции		Общее количество компетенций
		УК-5		
возможностями»				
Тема4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»	26		+	1
Тема5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»	27		+	1
Тема6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченные возможности»	28		+	1
Тема7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»	26		+	1
Тема8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»	26,75		+	1
Консультации	<i>1</i>		+	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>0,25</b>			
<b>Итого</b>	<b>216</b>			

### Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

#### Тема 1. «Инвалидность как социальная проблема»

Сущность и понятие менеджмента. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. Цели и задачи менеджмента. Задачи менеджмента и его роль в развитии современной организации. Стадии развития менеджмента. Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, научные теории и подходы. Цикл менеджмента. Понятие «управленческий цикл». Планирование, организация, мотивация и контроль как

функции менеджмента.

## **Тема 2. «Специфика социально -психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»**

Основные современные подходы к исследованию социально психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии и других науках о человеке. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации. Классификация групп инвалидности и их характеристика.

## **Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»**

Социально-психологическая среда. Образовательная среда. Производственная среда. Физкультура и спорт в социально-средовой реабилитации инвалидов. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Правовые основы медико-социального обеспечения отдельных групп населения. Организация медико-социальной помощи в учреждениях социального обслуживания.

## **Тема 4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»**

Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и культурнозрелищных учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.

## **Тема 5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»**

Виды инвалидности, их характеристика. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.

## **Тема 6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченные возможности»**

Особенности реабилитации инвалидов с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.

## **Тема 7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»**

Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание

детей-инвалидов. Нормативные акты. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждении (организации) и при оказании им услуг. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.

**Тема 8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями».**

Классификация групп инвалидности и их характеристика. Критерии установления группы инвалидности. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками. Классификация инвалидности по ВОЗ. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучающихся.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;

- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;  
 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**» составляет 142,75 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

### *для очной формы обучения*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема1. «Инвалидность как социальная проблема»	17	тест
Тема2. «Специфика социально - психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»	18	реферат
Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»	18	эссе
Тема4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями»	18	Письменная работа
Тема5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»	27	Эссе
Тема6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченными возможностями»	28	реферат
Тема7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания. Права лиц с	26	эссе

ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»		
Тема8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»	26,75	тест

### **5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно**

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

#### **Требования к творческим заданиям и проектам**

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

#### **Требования к проведению кейс - задачи**

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

#### **Порядок проведения тестирования**

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при

подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

#### **Подготовка к зачету**

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

#### **Подготовка к экзамену**

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Экзамен проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и экзамена.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменного подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема1. «Инвалидность как социальная проблема»	<i>Лекция-диалог</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема2. «Специфика социально - психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»	<i>Обзорная лекция</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»	<i>Лекция-диалог</i>	эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»	<i>Лекция-диалог</i>	Письменная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченные возможности»	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания.	<i>Лекция-диалог</i>	эссе	<i>Не предусмотрено</i>

Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»			
Тема8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»	<i>Лекция-диалог</i>	тест	<i>Не предусмотрено</i>

### 6.2. Информационные технологии

– использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.);

– использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;

– использование возможностей электронной почты преподавателя;

– использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);

– использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема1. «Инвалидность как социальная проблема»	УК-5	тест
Тема2.	УК-5	реферат

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
«Специфика социально - психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»		
Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»	УК-5	эссе
Тема4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»	УК-5	Письменная работа
Тема5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»	УК-5	Эссе
Тема6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченные возможности»	УК-5	реферат
Тема7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»	УК-5	эссе
Тема8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения	УК-5	тест

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»		

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

#### Тема 1. «Инвалидность как социальная проблема»

##### Примерный перечень тестовых заданий

Вопрос 1. Что понимается под инвалидностью согласно международным стандартам?

- а) Физические ограничения, мешающие человеку выполнять повседневные действия.
- б) Ограничения жизнедеятельности, вызванные нарушениями функций организма, препятствующие выполнению социальных ролей.
- в) Психологические расстройства, затрудняющие социальную адаптацию.
- г) **Все вышеперечисленное.**

Вопрос 2. Какие основные причины инвалидности выделяют специалисты?

- а) Наследственные заболевания.
- б) Травмы и несчастные случаи.
- в) Хронические болезни.
- г) **Все вышеупомянутые причины.**

Вопрос 3. Какими правами обладают инвалиды в России?

- а) Право на образование.
- б) Право на трудовую занятость.
- в) Право на медицинскую помощь.
- г) **Все указанные права.**

Вопрос 4. Что такое инклюзивное образование?

- а) **Система образования, ориентированная на включение детей-инвалидов в общий образовательный процесс.**
- б) Специальные школы для детей с ограниченными возможностями.
- в) Дистанционное обучение для инвалидов.
- г) Дополнительные занятия для детей-инвалидов.

Вопрос 5. Какие барьеры чаще всего встречаются у инвалидов в социальной среде?

- а) Архитектурные препятствия (ступени, узкие двери и т.п.).
- б) Отсутствие доступной информации (например, отсутствие субтитров или аудиокниг).
- в) Негативное отношение окружающих.
- г) **Весь вышеперечисленный комплекс препятствий.**

Вопрос 6. Что означает термин "абилитация"?

- а) Процесс восстановления утраченных функций организма.
- б) **Комплекс мероприятий, направленных на развитие отсутствующих у человека способностей.**
- в) Лечение хронических заболеваний.
- г) Реабилитация после травм.

Вопрос 7. Какие государственные программы поддержки инвалидов действуют в России?

- а) Программа "Доступная среда".
- б) Льготное лекарственное обеспечение.
- в) Пенсии и пособия для инвалидов.
- г) **Всё вышеперечисленное.**

Вопрос 8. Что подразумевает под собой реабилитация инвалидов?

- а) Восстановление утраченных или ослабленных функций организма после травмы или болезни.
- б) Обучение новым навыкам и умениям.
- в) Социальная адаптация и интеграция в общество.
- г) **Включает всё вышеперечисленное.**

Вопрос 9. Какую роль играют общественные организации в решении проблем инвалидов?

- а) Оказывают поддержку и помощь в социальной адаптации.
- б) Занимаются просветительской деятельностью.
- в) Участвуют в разработке законодательных инициатив.
- г) **Выполняют все эти функции.**

Вопрос 10. Что такое "универсальный дизайн"?

- а) **Проектирование зданий и общественных пространств, учитывающее потребности всех категорий граждан, включая инвалидов.**
- б) Создание специальных приспособлений для инвалидов.
- в) Дизайн одежды для людей с особыми потребностями.
- г) Оформление интерьеров для медицинских учреждений.

## **Тема 2. «Специфика социально -психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями»**

### **Примерный перечень тем для рефератов**

1. Исторический контекст отношения к инвалидам.
2. Современное восприятие инвалидности и стереотипы.
3. Формирование позитивного образа человека с ограниченными возможностями.
4. Проблемы социальной изоляции и пути их решения
5. Роль государственной политики в поддержке интеграции инвалидов.

### **Тема 3. «Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями»**

#### **Примерный перечень тем для эссе**

## **Тема 4. «Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и возможностями»**

### **Примерный перечень вопросов для письменной работы**

1. Опыт зарубежных стран в вопросах социальной адаптации.
2. Особенности воспитания ребенка с инвалидностью.
3. Взаимодействие семьи и специалистов в процессе реабилитации.
4. Психологическая поддержка родителей детей с особыми потребностями.

### **Тема 5. «Психологические особенности лиц с особыми потребностями»**

#### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Барьеры на пути трудоустройства инвалидов.
2. Государственные программы поддержки занятости.
3. Примеры успешного профессионального самоопределения
4. Инклюзивное образование: опыт и перспективы.
5. Доступность высшего образования для студентов с инвалидностью.
6. Технологии дистанционного обучения и их применение.

## **Тема 6. «Технологии работы с Лицами, имеющими ограниченными возможностями»**

### Примерный перечень тем для рефератов

1. Значение спорта в жизни инвалидов.
2. Паралимпийское движение и его влияние на общественное сознание.
3. Спортивные секции и клубы для людей с особыми потребностями.
4. Критерии и порядок установления инвалидности.
5. Права и льготы, связанные с группой инвалидности.
6. Юридические аспекты медико-социальной экспертизы.

**Тема 7. «Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг»**

### Примерный перечень тем для эссе

1. Деятельность НКО в сфере защиты прав инвалидов.
2. Лоббирование интересов инвалидов на государственном уровне.
3. Международное сотрудничество в области защиты прав людей с инвалидностью.
4. Интернет-ресурсы и адаптированные сайты.
5. Субтитрование и сурдоперевод телевизионных программ.
6. Специальные издания и аудиокниги для слепых и слабовидящих.

**Тема 8. «Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями»**

### Примерный перечень тестовых заданий

Вопрос 1. Что такое инвалидность?

- а) Физические ограничения, мешающие человеку выполнять повседневные действия.
- б) Ограничения жизнедеятельности, вызванные нарушениями функций организма, препятствующие выполнению социальных ролей.
- в) Психологические расстройства, затрудняющие социальную адаптацию.
- г) **Все вышеперечисленное.**

Вопрос 2. Какие основные категории инвалидности выделяются?

- а) Дети-инвалиды, взрослые инвалиды.
- б) Инвалиды I, II, III группы.
- в) Люди с физическими, сенсорными, интеллектуальными и психическими ограничениями.
- г) **Работоспособные и нетрудоспособные инвалиды.**

Вопрос 3. Что означает термин "скрытая инвалидность"?

- а) **Инвалидность, признаки которой не видны внешне и требуют специального обследования.**
- б) Психические расстройства, не проявляющиеся в поведении.
- в) Временная потеря трудоспособности.
- г) Ограничение подвижности конечностей.

Вопрос 4. Приведите пример скрытой инвалидности.

- а) **Сахарный диабет.**
- б) Потеря слуха.
- в) Ампутация конечности.
- г) Полная потеря зрения.

Вопрос 5. Что подразумевается под явной инвалидностью?

- а) **Нарушения, которые легко заметить визуально.**
- б) Временные физические ограничения.

- в) Ограниченные способности к обучению.
- г) Утрата профессиональной пригодности.

Вопрос 6. Приведите пример явной инвалидности.

- а) ДЦП (детский церебральный паралич).**
- б) Депрессия.
- в) Аллергия.
- г) Гипертония.

Вопрос 7. Какие критерии используются для определения группы инвалидности?

- а) Степень утраты трудоспособности.
- б) Необходимость в посторонней помощи.
- в) Характер и степень нарушения функций организма.
- г) Все вышеперечисленные критерии.**

Вопрос 8. Что такое медико-социальная экспертиза (МСЭ)?

- а) Процедура установления инвалидности.**
- б) Медицинская диагностика заболеваний.
- в) Оценка физического состояния пациента.
- г) Психологическая консультация.

Вопрос 9. Какие виды нарушений функций организма учитываются при установлении инвалидности?

- а) Физические, сенсорные, интеллектуальные и психические.**
- б) Только физические нарушения.
- в) Только сенсорные нарушения.
- г) Только психические нарушения.

Вопрос 10. Что включает в себя индивидуальная программа реабилитации (ИПР)?

- а) Мероприятия по восстановлению утраченных функций.
- б) Обучение новым навыкам и умениям.
- в) Социальная адаптация и интеграция в общество.
- г) Всё вышеперечисленное.**

#### **Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт**

1. Понятие обслуживание в гостиничном сервисе, объект и предмет изучения.
2. Цели и функции обслуживания в гостиничном комплексе.
3. История развития социального туризма (безбарьерного туризма).
4. Классификация клиентов в сфере гостиничного сервиса.
5. Основные методы обслуживания для особых категорий клиентов
6. Архитектурное обустройство современных гостиниц для особых категорий клиентов.
7. Требования к территории вокруг гостиничного здания для особых категорий клиентов.
8. Эргономические требования к гостиничному номеру для особых категорий клиентов.
9. Дополнительные помещения гостиницы.
10. Внутригостиничные коммуникации.
11. Основные понятия предметного наполнения жилища для особых категорий клиентов.
12. Функциональные зоны гостиничного номера для особых категорий клиентов.
13. Общие принципы размещения мебели в гостиничном номере для особых категорий клиентов.

14. Мебель для гостиниц для особых категорий клиентов.

15. Световой дизайн внутренних пространств для особых категорий клиентов

**Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен**

1. Организация освещения в гостинице для особых категорий клиентов.
2. Цветовое решение гостиничного номера для особых категорий клиентов.
3. Микроклимат помещений для особых категорий клиентов.
4. Шумовой режим помещений для особых категорий клиентов.
5. Фитодизайн гостиничного пространства для особых категорий клиентов.
6. Доступность среды для маломобильных групп населения.
7. Вспомогательные средства передвижения для особых категорий клиентов.
8. Информативность гостиничной среды для маломобильных групп населения
9. Оборудование гостиничного пространства для людей с ограниченными возможностями.

**Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах				
1.	Задание закрытого типа	<p>Что такое инвалидность?</p> <p>а) Физические ограничения, мешающие человеку выполнять повседневные действия.</p> <p>б) Ограничения жизнедеятельности, вызванные нарушениями функций организма, препятствующие выполнению социальных ролей.</p> <p>в) Психологические расстройства, затрудняющие социальную адаптацию.</p> <p>г) Все вышеперечисленное.</p>	Г	2
2.		Какие критерии используются для определения группы	г	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>инвалидности?</p> <p>а) Степень утраты трудоспособности.</p> <p>б) Необходимость в посторонней помощи.</p> <p>в) Характер и степень нарушения функций организма.</p> <p>г) Все вышеперечисленные критерии.</p>		
3.	<p>Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</p>	<p>Что такое медико-социальная экспертиза (МСЭ)?</p> <p>а) Процедура установления инвалидности.</p> <p>б) Медицинская диагностика заболеваний.</p> <p>в) Оценка физического состояния пациента.</p> <p>г) Психологическая консультация.</p>	<p>А</p> <p>Процедура установления инвалидности.</p>	2
4.		<p>Какие виды нарушений функций организма учитываются при установлении инвалидности?</p> <p>а) Физические, сенсорные, интеллектуальные и психические.</p> <p>б) Только физические нарушения.</p> <p>в) Только сенсорные</p>	А	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>нарушения.</p> <p>г) Только психические нарушения.</p>		
5.		<p>Что включает в себя индивидуальная программа реабилитации (ИПР)?</p> <p>а) Мероприятия по восстановлению утраченных функций.</p> <p>б) Обучение новым навыкам и умениям.</p> <p>в) Социальная адаптация и интеграция в общество.</p> <p>г) Всё вышеперечисленное.</p>	Г	2
6.	Задание открытого типа	<b>Каковы основные цели организации обслуживания лиц с ОВЗ?</b>	Основные цели включают создание равных возможностей для доступа к услугам, обеспечение комфортного и безопасного пространства, а также предоставление специализированной помощи и поддержки, соответствующей индивидуальным потребностям каждой категории лиц с ОВЗ.	3-5
7.		<b>Какие ключевые элементы входят в организацию обслуживания лиц с ОВЗ в учреждениях здравоохранения?</b>	Ключевые элементы включают разработку индивидуальных планов лечения и реабилитации, оснащение медицинским оборудованием, подготовку квалифицированного медицинского персонала, а также создание доступной среды для передвижения и	3-5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			получения услуг.	
8.		<b>В чем заключается важность создания доступной среды в учебных заведениях для лиц с ОВЗ?</b>	Создание доступной среды обеспечивает равные образовательные возможности для всех учащихся, вне зависимости от их физических или когнитивных ограничений. Это способствует успешной социализации, развитию и интеграции в общество.	3-5
9.		<b>Как можно улучшить качество обслуживания лиц с ОВЗ на рабочих местах?</b>	Улучшение возможно через внедрение гибких графиков работы, установку специализированных технических средств, адаптацию рабочего места под индивидуальные нужды сотрудника, а также проведение тренингов для коллег по взаимодействию с сотрудниками с ОВЗ.	3-5
10.		<b>Какие инновационные технологии применяются для улучшения обслуживания лиц с ОВЗ в повседневной жизни?</b>	Применяются такие технологии, как голосовые помощники, мобильные приложения для навигации, роботизированные устройства для помощи в быту, специальные коммуникаторы для людей с нарушениями речи и слуха, а также адаптивные интерфейсы для управления электронными устройствами.	3-5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/	Максимальное количество	Срок
-------	----------------------------	-------------------------	-------------------------	------

		баллы <sup>1</sup>	баллов <sup>2</sup>	Предоставления
<b>Основной блок</b>				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по расписанию
1.1.	полный ответ по вопросу	1-5 балла	15	
1.2.	дополнение	1 балл	5	
2.	Реферат	1-5 баллов	30	
<b>Количество баллов к рубежному контролю (8 неделя)</b>			<b>30</b>	
3.	Доклад	1-5 баллов	40	
<b>Количество баллов к рубежному контролю (14 неделя)</b>			<b>50</b>	
<b>Промежуточный контроль:</b>			<b>70</b>	
<b>Всего</b>			<b>90</b>	
<b>дополнительный блок</b>				
5.	<b>Блок бонусов</b>			
5.1.	Посещение занятий	+4	<b>10</b>	по расписанию
1.	5 Активность студента на занятии	+ 4		
2.				
3.				
2.	5 Отсутствие пропусков занятий	+2		
<b>Итого:</b>			<b>100</b>	

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) Основная литература:**

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: рек. УМО по образованию в области сервиса в качестве учеб. пособ. для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103- Социально-культурный сервис и туризм. - 4-е изд.; стереотип. - М.: Академия, 2007. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-4413-2: 162-78: 162-78.

2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: доп. Минобразования России в качестве учеб. пособ. для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования ... "Гостиничный сервис". - М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ). - ISBN 978-5-98281-068-7: 109-10: 109-10.

3. Завьялова С.В., Проблемы гражданско-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации / Завьялова С.В. - М.: Проспект, 2016. - 112 с. - ISBN 978-5-392-21421-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392214211.html>

### **б) Дополнительная литература:**

4. Статистика туризма: рек. Федеральным агентством по туризму и УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / под ред. А.Ю. Александровой. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 464 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0136-9: 105-00: 105-00.

5. Леухин А.Н. Феномен туристско-институционального пространства: опыт социологического анализа в регионе: монография. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 232 с. - (Федеральное агентство по образованию. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0248-7: 171-00: 171-00.

**в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - [URL:http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392214211.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392214211.html)

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление

обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).