Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 28.09.2023 12:48:08
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9bcbe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий - ИМСИТ»
(г. Краснодар)
(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

_____Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

Б1.О.20
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**заочная**
Общая трудоемкость	**5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены
аудиторные занятия	28	Экзамен + курсовая работа
самостоятельная работа	142	
контактная работа во время	29,3	
промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	8,7	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**3 (2.1)**		**4 (2.2)**		Итого	
Недель	16 5/6		16 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12			12	12
Практические	16	16			16	16
Индивидуальные консультации	0,5	0,5			0,5	0,5
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,8	0,8			0,8	0,8
Контактная работа на аттестации	29,3	29,3			29,3	29,3
Консультации перед экзаменом						
В том числе в форме практ.подготовки						
Итого ауд.	28	28			28	28
Контактная работа	29,3	29,3			29,3	29,3
Сам. работа	142	142			142	142
Часы на контроль	8,7	8,7			8,7	8,7
Итого	180	180			180	180

Рабочая программа по дисциплине Б1.О.20 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, Направленность (профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность» рассмотрены и одобрены на заседании кафедры Педагогики и межкультурных коммуникаций 22 марта 2023 г., протокол № 6. / Сост. профессор Н.В. Елисеева – Краснодар: ИМСИТ, 2023.

Составитель

д.г.н., профессор Н.В. Елисеева

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии ИМСИТ 17.04.2023 г., протокол №9

Председатель НМС академии, профессор Н.Н. Павелко

Согласовано:

Проректор по учебной работе, доцент Н.И. Севрюгина

Проректор по качеству образования, доцент К.В. Писаренко

Рецензенты:

Шупило Н.Л. – директор ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium»

Савеленко В.М. – к.п.н., доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

.1	**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
1.2	Основная цель преподавания дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» является формирование компетенций и способностей к организационно управленческой и сервисной работе, позволяющих:

	– осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач; – выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты; – анализировать результаты расчетов, используя современные методы обработки и интерпретации данных, делать обоснованные выводы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП: Б1.О.20	
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
2.1.2	УК-5- Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и
2.1.3	УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
2.1.4	ОПК-2 – Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы
2.1.5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов
2.1.6	(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
2.1.7	ОПК-7 – Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований
2.1.8	
2.1.9	
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» относится к дисциплинам Блок 1, Обязательная часть, для изучения названного курса необходимо знание студентами курса Основы российской государственности, Ценообразование в сфере гостеприимства, PR-технологии и реклама в гостиничной деятельности, Экономика организаций сферы гостеприимства, Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства ,Учебная практика: ознакомительная практика, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: сервисная практика

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Уровень 1	**Знать:** психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия
Уровень 2	**Уметь:** грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей
Уровень 3	**Владеть:** организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	
Уровень 1	**Знать:** основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности

Уровень 2	**Уметь:** обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей
Уровень 3	**Владеть:** навыками применения экономических инструментов
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
Уровень 1	**Знать** Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	**Уметь:** Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК- 7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
Уровень 1	**Знать:** Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Уровень 2	**Уметь:** Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов л/пр	Компетен-ции		Практ . подг.
	Тема 1. Инвалидность как социальная проблема		**2/**			
1.1	Основные категории жизнедеятельности, нарушение которых приводит к инвалидности. Признание лица инвалидом. которых приводит к инвалидности	5		УК-5, УК-9	Л1.1	
	Тема 2. Специфика социально-психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями	5	**2/4**		Л2	

2.1	Права инвалидов на доступ к объектам и услугам на получение ситуационной помощи	5		УК-5, УК-9	Л.2Л2.1 Л2.2	Государственная служба медикосоциальной экспертизы, осуществляющая признание лица инвалидом.
2.2	Обязанности организации по обеспечению доступа инвалида г объектам и услугам	5		ОПК-2; ОПК-7;		Порядок и условие признания лица инвалидом.
	Тема 3. Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями	5	**4/4**	УК-5, УК-9; ОПК-2; ОПК-7;	Л3.1 Л3.2	
3.1	Взаимодействие органов исполнительной власти, организаций и предприятий, общественных организаций инвалидов по формированию доступной среды	5		УК-5, УК-9; ОПК-2; ОПК-7;	Л3.1 Л3.2	Социопсихологтческие проблемы инвалидов: структура, аналт,закономерности Влияния на успешность адаптации.
3.2	Состав участников процесса организации доступной среды. Функции участников организации доступной среды.	5		УК-5, УК-9; ОПК-2; ОПК-7;	Л3.1 Л3.2	Исследование социально-психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии
	Тема 4. Понимание потребностей инвалидов в помощи на объектах инфраструктуры	5	**2/4**	УК-5, УК-9; ОПК-2; ОПК-7;	Л4.1 Л4.2	
	Классификация групп инвалидов. Потребности разных групп инвалидов	5			Л4.1 Л4.2	Социально-психологическая среда. Образовательная среда Производственная среда. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
	Определение барьеров для каждой группы инвалидов: по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату, передвигающихся на креслах-колясках и нуждающихся в получении информации	5			Л4.1 Л4.2	Актуальная значимость доступной социальной среды. Основные структурно-функциональные зоны зданий и сооружений
	Тема 5 Этика общения с инвалидами	5	**2/4**	УК-5, УК-9; ОПК-2; ОПК-7;	Л5.1 Л5.2	

		5		УК-5, УК-9; ОПК-2;		Понятие Этика. Философия Декларация независимости инвалидов
		5		УК-5, УК-9; ОПК-2;		Способы общения с инвалидами. Технологии ситуационной помощи различным группам инвалидов
		5	**12/16**			

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
Контрольные вопросы и задания Модуль. 1
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.
5.1 Типовые контрольные задания 5.1.1 Типовые контрольные вопросы 1. Комплект контрольных заданий и вопросов по теме: «Поиск, обработка и накопление научно – технической информации в сфере гостеприимства». Вопросы для обсуждения: 1) Основные источники поиска научной информации. 2) Основной электронный каталок научной библиотеки СФУ. 3) Базы данных информационных ресурсов удаленного доступа научной библиотеки СФУ. 4) База данных информационного ресурса Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU. 5) База данных информационного ресурса Электронная библиотека диссертаций (ЭБД) РГБ. 6) Информационно-поисковая система Федерального института промышленной собственности. 7) Изобретение, описание объекта промышленной собственности, формула изобретения, полезная модель, промышленный образец.

5. 2 Контрольные задания. Типовая практическая работа.

5.2. Выполнение практической работы по теме: «Поиск, обработка и накопление научно – технической информации в сфере гостеприимства и общественного питания».

Цель работы: освоить технику и технологию проведения поиска, накопления и обработки научной информации при помощи баз данных и

справочно-поисковых систем научной библиотеки Сибирского федерального университета.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств на базе микропроцессорной техники, в самостоятельной работе студентов, с консультациями преподавателя.

Методические указания Материально-техническое обеспечение: практическая работа

проводится в аудитории, оснащенной персональными компьютерами с выходом в Интернет, ОС – Windows XP, ПП – Microsoft Office –Adobe Reader, Excel, Word.

Порядок проведения

1. Выбрать индивидуальную тему научно-исследовательской работы в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. Провести поиск научно-технической информации по основному электронному каталогу научной библиотеки ИМСИТ.

5. 3 Фонд оценочных средств

Вопросы к экзамену

1 Требования законодательства по обеспечению доступа инвалидов к объектам и услугам.

2. Цель и принципы Конвенции о правах инвалидов по обеспечению прав инвалидов на доступные объекты и услуги.

3. Государственной программа РФ «Доступная среда».
4. Обязанности организаций по обеспечению доступа инвалидов к объектам и услугам.
5. Права инвалидов на доступ к объектам и услугам и на получение «ситуационной помощи».

6. Права общественных организаций инвалидов по защите прав инвалидов на доступные услуги.

7. Ответственность организаций и персонала за обеспечение доступа инвалидов к объектам и услугам.

8. Группы людей с ограниченными возможностями.
9. Классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности.
10. Потребности разных групп инвалидов и МГН.
11. Барьеры для инвалидов и МГН. Определение барьеров для каждой группы инвалидов.

12. Участники процесса организации доступной среды для людей с ограниченными возможностями и их функции.

13. Модель взаимодействия органов исполнительной власти, организаций, общественных организаций инвалидов по формированию доступной среды для людей с ограниченными возможностями.

14. Этика и способы общения с инвалидами.

15. Особенности обслуживания инвалидов с различными нарушениями. Этика и фразеология общения с инвалидами.

16. Способы общения с инвалидами по слуху, по зрению, по интеллекту, передвигающимися на кресле - коляске, в сопровождении с собакой - поводырем, с нарушением внешности.

17. Потребности различных групп инвалидов в информации

18. Информирование различных групп инвалидов о направлениях перемещения и порядке обслуживания

19. Оказание ситуационной помощи для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
20. Потребности в «ситуационной помощи» различных групп инвалидов
21. Технологии оказания «ситуационной помощи» различным группам инвалидов.
22. Оборудование, используемое инвалидами в поездках.

23. Оборудование, используемое на борту пассажирского транспортного средства, для преодоления барьеров различными группами инвалидами.

24. Организация и технологии обслуживания людей с ограниченными возможностям

25. Технические и функциональные требования к объектам инфраструктуры, информационному обеспечению процессов и услуг.

26. Стандарты качества доступности объектов и услуг для людей с ограниченными возможностями организаций

27. Методика обследования и оценки доступности для МГН объектов и услуг наземной инфраструктуры

28. Применение принципа «универсального дизайна» для создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

29. Введение в концепцию разумного приспособления для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
30. Типовые программы подготовки персонала предприятий и учреждений для оказания ситуационной помощи МГН.

Тесты

Вариант 1

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире:
1 Конституция РФ;
2. Конвенция о правах инвалидов (правильный ответ);
3. Всеобщая декларация прав человека.

2. Разумное приспособление:
1 это обязанность предоставлять инвалидам возможность пользоваться на вокзалах залом повышенной комфортности для официальных делегаций;
2 это обязанность приспособить для инвалидов с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности помещения организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. (правильный ответ);
3 это обязанность для обеспечения доступности инвалидов полностью реконструировать здание XVI в., которое является памятником архитектуры.

3. Инвалидом в российском правовом поле считают в соответствие с Федеральным законом 1 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ:
2 лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание;
3 лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности;
4 лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (правильный ответ).
4. Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации:
1 для лиц с нарушениями зрения;
2 для лиц с нарушениями слуха;
3 для лиц с нарушениями умственного развития (правильный ответ).
5. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом:
1 к сурдопереводчику;
2 к инвалиду (правильный ответ);
3 к сопровождающему лицу.
6. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:
1 громко крикнуть;
2 хлопнуть в ладоши;
3 помахать рукой человеку или похлопать по плечу (правильный ответ).
7. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства
1 функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта в комплекс мер
2 по созданию доступности:
3 да (правильный ответ);
4 нет.
8. Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:
1 от 2 до 3 тысяч рублей;
2 от 20 до 30 тысяч рублей (правильный ответ);
3 от 200 до 300 тысяч рублей.
9. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения:
1 белыми кругами на черном фоне;
2 желтыми полосами или кругами (правильный ответ);
3 красными треугольниками.

10. В многоквартирных домах и зданиях общественного пользования с большим количеством этажей преимущественно устанавливаются:
1 вертикальные подъемники или лифтовые установки (правильный ответ);
2 мобильные лестничные подъемники;
3 наклонные подъемники.

Вариант 2

1. Муниципальные услуги оказываются:
а)федеральными органами исполнительной власти и МФЦ;
б)органами местного самоуправления;
в)органами местного самоуправления и МФЦ (правильный ответ).
2. Государственные услуги по принципу «одного окна» предоставляются: а)органами местного самоуправления; б)органами государственных внебюджетных фондов;
в)многофункциональными центрами (правильный ответ).
3. 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 (правильный ответ);
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.
4. 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 (правильный ответ).
5. Расположение бюро медико-социальной экспертизы выше первого этажа:
а)допускается;
б)допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения (правильный ответ);
в)не допускается.
6. Время ожидания в очереди в бюро медико-социальной экспертизы: а)не должно превышать 15 минут (правильный ответ); б)не должно превышать 30 минут; в)не установлено.

7. В заявлении (устном обращении) о предоставлении возможности проголосовать вне помещения для голосования должны содержаться:
а)только фамилия, имя и отчество избирателя, участника референдума;
б)только фамилия, имя и отчество избирателя, а также причина, по которой избиратель, участник референдума не может прибыть в помещение для голосования;
в)только фамилия, имя и отчество избирателя, участника референдума, а также адрес его места жительства;
г)фамилия, имя и отчество избирателя, участника референдума, адрес его места жительства, а также причина, по которой он не может прибыть в помещение для голосования (правильный ответ).
8. Подача заявлений (устных обращений) о предоставлении возможности проголосовать вне помещения для голосования допускается:
а)не ранее чем за месяц до дня голосования, но не позднее, чем за неделю до дня голосования;
б)не ранее чем за две недели до дня голосования, но не позднее, чем за день до голосования;
в)не ранее чем за 10 дней до дня голосования, но не позднее, чем за шесть часов до окончания времени голосования (правильный ответ);
г)не ранее чем за 5 дней до дня голосования, но не позднее, чем за три часа до окончания времени голосования.
9. В аэропорту инвалидам предоставляются следующие бесплатные услуги:
а)сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (правильный ответ);
б)горячее питание в период ожидания посадки на самолет; в)услуги интернет-кафе.
10. Для удобства пребывания и передвижения инвалидов вокзалы должны быть оборудованы:
а)пандусами;
б)грузопассажирскими лифтами для инвалидов в коляске с сопровождающими лицами;
в)местами для инвалидных колясок в зале ожидания;
г)специальными столиками в буфетах, кафе, ресторанах, с учетом размера колясок;
д)специальными кабинами в общественных туалетах;
е)всем (правильный ответ).

5.5 Комплект контрольных заданий и вопросов по теме: «Поиск, обработка и накопление научно – технической информации в сфере гостеприимства».

Вопросы для обсуждения:

1) Основные источники поиска научной информации.

2) Основной электронный каталок научной библиотеки СФУ.

8) Базы данных информационных ресурсов удаленного доступа научной библиотеки СФУ.

9) База данных информационного ресурса Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU.

10) База данных информационного ресурса Электронная библиотека диссертаций (ЭБД) РГБ.

11) Информационно-поисковая система Федерального института промышленной собственности.

12) Изобретение, описание объекта промышленной собственности, формула изобретения, полезная модель, промышленный образец.

5.7 Контрольные задания. Типовая практическая работа.

2. Выполнение практической работы по теме: «Поиск, обработка и накопление научно – технической информации в сфере гостеприимства и общественного питания».

Цель работы: освоить технику и технологию проведения поиска, накопления и обработки научной информации при помощи баз данных и

справочно-поисковых систем научной библиотеки Сибирского федерального университета.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств на базе микропроцессорной техники, в самостоятельной работе студентов, с консультациями преподавателя.

Методические указания Материально-техническое обеспечение: практическая работа

проводится в аудитории, оснащенной персональными компьютерами с выходом в Интернет, ОС – Windows XP, ПП – Microsoft Office –Adobe Reader, Excel, Word.

Порядок проведения

1. Выбрать индивидуальную тему научно-исследовательской работы в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. Провести поиск научно-технической информации по основному электронному каталогу научной библиотеки СФУ.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Лысенко Ю. В., Лысенко М. В., Белоконов Ю. В.	Сервисное обслуживание и организация коммерческой деятельности: Монография	Москва: Русайнс, 2019, URL: https://book.ru/book/933921
Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е.	Гостеприимство и сервис в индустрии питания: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020, URL: https://znanium.com/catalog/document? id=352830

6.1.2. Дополнительная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Сорокина А. В.	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2014, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=256240
Рождественская Л.Н., Главчева С.И.	Гостеприимство и сервис в индустрии питания: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021, URL: http://znanium.com/catalog/document? id=371609

6.1.3. Методические разработки

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Федулин А. А., под ред., Скабеева Л. И., Духовная Л. Л., Стахова Л. В.	Гостиничный менеджмент: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2022, URL: https://book.ru/book/939986
Зайцева Н.А.	Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013, URL: https://znanium.com/catalog/document? id=189510

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
3	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРА И ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

8.1 Структура курсовой работы

По структуре курсовая работа состоит из текстовой и табличной части. Текстовая часть включает в себя пояснительную записку, включающую в себя не только теоретические выкладки, но и приведенные расчеты и вычисления. Таблицы служат показателем для аналитического анализа.

Структура курсовой работы:

– титульный лист (Приложение 1);
– задание;
– содержание (Приложение 2);
– введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель;
– теоретическая часть;
– практическая (аналитическая) часть;
– заключение, в котором содержатся выводы (должны соответствовать поставленным задачам) и рекомендации относительно возможностей использования материалов работы;
– список использованных источников;
– приложения.

8.2 Обоснование актуальности выбранной темы

Во введении раскрывается значение и актуальность темы исследования, цель и основные задачи, стоящие перед студентом для полного раскрытия темы, формулируется объект и предмет, применяемые методы, сообщается, в чем заключается теоретическая значимость и прикладная ценность полученных результатов.

Во введении курсовой работы формулируются:

11. актуальность выбранной темы;
12. цель исследования;
13. задачи исследования;
14. объект исследования;

15. предмет исследования;
16. методология исследования.

Формулировка цели курсового исследования, а также конкретные задачи, которые предстоит решать в соответствии с этой целью являются главными в выполнении курсовой работы. Это делается в форме перечисления (изучить..., описать..., установить..., выявить..., и т. п.).

17. Формулировки этих задач необходимо делать как можно тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав (разделов) курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-х страниц печатного текста.

По тому насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности экономической и социальной значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно будет сделать вывод об актуальности исследования.

Правильная постановка проблемы имеет очень большое значение в методологии научного исследования. Обоснование проблемы определяет стратегию выполнения курсовой работы и направления научного поиска ее анализа [11].

8.3 Определение объекта и предмета исследования

Объектом исследования называют ту сферу гостиничной деятельности, которую избирает для исследования обучающийся.

Объект – это явление (процесс), порождающее проблемную ситуацию в индустрии туризма и гостеприимства, избранное для изучения, научное или практическое пространство, в рамках которого обучающийся ведет свое исследование.

*Например, исходя из темы «Инновационные подходы к проектированию процесса организации гостиничной деятельности для людей с ограниченными возможностями здоровья», **объектом** исследования может выступать «процесс проектирования и технологии организации гостиничной деятельности».*

Затем выделяется ***предмет*** исследования – это инновационные подходы организации гостиничной деятельности для людей с ограниченными возможностями здоровья.

10. *нашем случае (исходя из примера объекта исследования) — сущность инновационных подходов к технологии процесса организации сервисной деятельности.*

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. Для облегчения восприятия данных категорий следует помнить, что объект исследования – это некий процесс или явление, а предмет исследования – это содержательная часть этого процесса или явления [12].

Следует помнить важное правило: **предмет исследования всегда должен находить отражение в теме курсовой работы, но не дублировать ее и цель исследования.**

8.4 Постановка цели и задач исследования

Цель исследования – это описание представления о результате исследования, того, что ожидается в итоге проведенной научной работы. Входит в научный аппарат исследования и в курсовой работе формулируется на основе аналитической деятельности. Очень важным является тот факт, что **цель исследования всегда должна находить отражение в теме курсовой работы**.

Цель: проанализировать особенности предоставления услуг гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в России и за рубежом.

При формулировании цели исследования следует помнить, что курсовая работа по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями», как правило, носит аналитический характер.

Далее указываются конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения указанной цели:

11. Проанализировать особенности предоставления услуг гостеприимства для гостей с ограниченными физическими возможностями;

12. Проанализировать правовые основы РФ по обеспечению равенства прав и возможностей всем гражданам страны, независимо от состояния здоровья.
13. Изучить опыт зарубежных стран по созданию условий для доступного и комфортного отдыха гостей с особыми потребностями;
14. Проанализировать состояние доступной среды в объектах гостеприимства России, создание собственного опыта применения этих технологий.
15. На базе проведенного анализа разработать практические рекомендации по популяризации какого-либо российского курорта как места, подходящего для отдыха лицам с ОВЗ

Корректная формулировка задач исследования является очень важным моментом исследовательской деятельности, так как описание их решения составляет содержание курсовой работы. Важность данного процесса определяется тем, что заголовки глав и параграфов исходят из формулировок задач исследования.

8.5 Подбор, изучение и анализ литературных источников

Курсовая работа выполняется на основе изучения учебных, научных литературных источников, статистических данных, материалов СМИ и предприятий гостиничного и туристического бизнеса, ресурсы интернет; кроме того, необходимо в работе использовать законодательные акты, указы, приказы распоряжения, должностные инструкции, правила, ГОСТы.

Основная часть

Основная часть, как правило, состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ источников и показываются позиции автора. В данной части работы рекомендуется привести необходимые таблицы, графики, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами. Заканчивается теоретическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

практическом разделе дается краткая характеристика гостиницы, далее проводится анализ предмета исследования, в ходе которого студентом дается заключение о имеющихся достоинствах и недостатках для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья. На основе результатов исследования разрабатываются рекомендации по совершенствованию предмета исследования для выбранного объекта. Изложение разделов работы выполняется: на бумаге форматом А-4 на одной стороне листа. Набор текста – в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, кегль 14, междустрочный интервал – 1,5 полуторный, красная строка – клавиша «Tab» или отступ 1,25.

Курсовая работа оформляется одним цветом. Опечатки, описки допускается исправлять подчисткой или белой краской.

Поля стандартные: слева – 30 мм, справа – 15 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм.

Нумерация страниц должна быть сквозной: первая страница – Титульный лист, вторая страница Содержание, третья страница Введение начинается с номера 3, проставляется внизу страницы в центре.

Заголовок таблицы помещают только над первой ее частью. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. При использовании за текстовой ссылки указывается номер источника по списку использованных источников в квадратных скобках. При ссылке на ряд работ источники перечисляются через запятую, например, [2 , 3 , 9].

Если дается ссылка на фрагмент в формате прямого цитирования, то указывается номер источника через точку с запятой, например, [1; 15]. Отсутствие ссылок в тех случаях, когда они должны быть, ведет к снижению оценки работы. **Наличие в тексте ссылок на источники литературы обязательно!!!**

Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

Изложение материала должно быть последовательным и логичным, необходимо не только констатировать факты, но и анализировать их.

Заключение – самостоятельная часть курсовой работы, в которой студент рассматривает то главное, что он уяснил при выполнении исследования. Здесь приводятся выводы как своеобразный итог всей курсовой работы.

Заключение по курсовой работе представляет собой отражение основных результатов, полученных студентом в работе. Не следует повторять положения основного текста (копировать отдельные фразы,

абзацы). Формулировка общих выводов в заключении предполагает качественную оценку проведенной работы. Объем заключения должен быть не менее 1 страницы.

3. **списке использованной литературы** указываются, в соответствии с ГОСТами литературные источники, материал которых был использован обучающимся.

Все страницы курсовой работы имеют сквозную нумерацию, номер ставится по центру в нижней части листа, титульный лист и содержание включается в сквозную нумерацию, но номер страницы на них не ставится.

Ссылки на использованные литературные источники рекомендуется давать в квадратных скобках, с указанием номера источника в соответствии с приведенным списком литературы и страниц. Например: [12].

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой студентов следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности как в учебной аудитории, так и вне еѐ, в контакте с преподавателем так и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – лекции, практические занятия.
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания, на консультациях по учебным вопросам, при выполнении индивидуальных заданий и др.
3. Без контакта с преподавателем, в библиотеке, дома при выполнении учебных задач.

Все виды самостоятельной работы пересекаются и дополняют друг
друга.

Основная задача самостоятельной работы студентов заключается в создании психолого-дидактических условий развития интеллектуальной инициативы и мышления на занятиях любой формы.

Цель самостоятельной работы студентов научит студентов самостоятельно работать с учебным материалом и научной информацией, заложить основы самоорганизации и самовоспитания для дальнейшего непрерывного повышения квалификации.

Самостоятельная работа студентов (СРС) – это планируемая учебная, учебно - исследовательская, научно - исследовательская работа, выполняемая в аудиторное и во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду.

При изучении дисциплины организация СРС должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

- внеаудиторная самостоятельная работа - текущая обязательная самостоятельная работа студента над учебным материалом без участия преподавателя;
- аудиторная самостоятельная работа - выполняется на учебных практических занятиях под непосредственным руководством и контролем преподавателя;
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа. Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает

следующие виды самостоятельной деятельности:

- систематическое чтение и конспектирование учебной и
научной литературы по изучаемым вопросам дисциплины;
- самостоятельное углубленное изучение узловых вопросов учебной программы;
- подготовка к практическим занятиям: составление планов и тезисов сообщений к выступлению, написание реферативных обзоров и докладов;
- самостоятельное решение задач по темам дисциплины;
- подготовка к зачету.

Основные условия подготовки к самостоятельному труду:

- умение работать с книгой, журналом, газетой, Интернет – публикацией (пользоваться оглавлением, введением, послесловием, выделять главное, осмыслять и записывать прочитанное);
- умение выбирать книги (четкое представление об источниках информации и умение ими пользоваться);
- умение анализировать и коротко записывать прочитанное или услышанное (план, тезисы, конспект);
- умение пользоваться компьютером;
- систематизация записей (тетради, карточки, файлы.