|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.О.18 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**  **направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  **Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**  Санкт-Петербург  2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

**Цель дисциплины:** сформировать систему компетенций, необходимых для обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с требуемыми отечественными и международными стандартами.

**Задачи:**

- изучить отечественные и международные стандарты и системы качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;

- научиться обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства и общественного питания;

- овладеть практическими навыками обеспечения качества процессов оказания услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства и общественного питания.

**Место дисциплины**: Данная дисциплина реализуется в рамках обязательной части (модуля) программы бакалавриата, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **68** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет с оценкой) | 34/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **76** | |
| **Вид промежуточной аттестации (**зачет с оценкой**)** | 0,25 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачет с оценкой | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | **144/4** | |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **20** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 10 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **120** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 4 | - |
| контактная работа | 0,25 | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | **144/4** | |
|  | |

* Зачет проводится на последнем занятии

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Тема 3. Менеджмент качества указания услуг на базе системы стандартов.

Тема 4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Тема 5. Технические требования инклюзивной среды в средствах размещения и общественного питания.

Тема 6. Организация услуг питания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 1. Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | Тема 3. Менеджмент качества указания услуг на базе системы стандартов. | Лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

*Тема 1. Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.*

1. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2. Способы взаимодействия с маломобильными группами населения и особенности общения.

3. Признаки стандартной классификации средств размещения согласно ВТО.

*Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.*

1. Общенормативные требования по созданию условий для лиц с ограниченными возможностями

2. Характеристика ФЗ от 24.11.95 №181–ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3. Требования нормативных документов РФ к маломобильным гражданам.

*Тема 3. Менеджмент качества указания услуг на базе системы стандартов.*

1. Основные понятия и принципы менеджмента качества ИСО.

2. Характеристика ГОСТ Р 55699–2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями».

3. Характеристика ГОСТ Р 53998–2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями».

4. Основные принципы разработки системы ХАССП.

*Тема 4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.*

1. Социальная политика России. Программа «Безбарьерная среда».

2. Экономический эффект создания безбарьерной среды в средствах размещения и общественного питания.

3. Стандарты формирования безбарьерной среды для инвалидов.

*Тема 5. Технические требования инклюзивной среды в средствах размещения и общественного питания.*

1. Специфика организации пешеходных дорожек, тротуаров и связующих маршрутов.

2. Характеристика знаков, обозначений и указателей для лиц с ограниченными возможностями здоровья.3. Мероприятия по техническому оснащению средств размещения для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

*Тема 6. Организация услуг питания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.*

1. Процессы оказания услуг по предоставлению питания лицам с ограниченными возможностями здоровья.

2. Характеристика предприятий общественного питания, приспособленных для нужд инвалидов.

3. Технические требования к предприятиям общественного питания, оказывающим услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Теоретические аспекты организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Менеджмент качества указания услуг на базе системы стандартов. | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Технические требования инклюзивной среды в средствах размещения и общественного питания. | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Организация услуг питания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Устный опрос.  Тестовое задание. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса представлены в п. 5.1.***

***Пример тестового задания.***

**Вариант 1.**

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире:

а) Конституция РФ;

б) Конвенция о правах инвалидов (правильный ответ);

в) Всеобщая декларация прав человека.

2. Разумное приспособление:

а) это обязанность предоставлять инвалидам возможность пользоваться на вокзалах залом повышенной комфортности для официальных делегаций;

б) 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);

в) 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 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ:

а) лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание;

б) лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности;

в) 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:

а) для лиц с нарушениями зрения;

б) для лиц с нарушениями слуха;

в) для лиц с нарушениями умственного развития (правильный ответ).

5. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом:

а) к сурдопереводчику;

б) к инвалиду (правильный ответ);

в) к сопровождающему лицу.

6. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:

а) громко крикнуть;

б) хлопнуть в ладоши;

в) помахать рукой человеку или похлопать по плечу (правильный ответ).

7. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории гостиничного (ресторанного) объекта в комплекс мер по созданию доступности:

а) да (правильный ответ);

б) нет.

8. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения:

а) белыми кругами на черном фоне;

б) желтыми полосами или кругами (правильный ответ);

в) красными треугольниками.

9. В средствах размещения с большим количеством этажей преимущественно устанавливаются:

а) вертикальные подъемники или лифтовые установки (правильный ответ);

б) мобильные лестничные подъемники;

в) наклонные подъемники.

10. Предусматривается ли выделение специальных мест для личного транспорта инвалидов и других маломобильных групп населения при предприятиях гостиничной сферы, розничной торговли и организациях общественного питания:

а) да (правильный ответ);

б) нет;

в) только в населенных пунктах с численностью населения не менее 600 тысяч жителей.

**Вариант 2.**

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

а) верно;

б) не верно (правильный ответ);

в) только в тех организациях общественного питания, где есть официант и соблюдены нормативы площади обеденных залов из расчета не менее 3 кв. м. на место.

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

а) наружные двери не могут иметь пороги;

б) на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком;

в) входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность (правильный ответ).

3. Универсальный дизайн – это:

а) обеспечение доступности определенных структурно-функциональных зон объекта;

б) обеспечение доступности всех зон, любого места в здании, а именно – общих путей движения и мест обслуживания (правильный ответ);

в) выделение в уровне входа специальных помещений, зон или блоков, приспособленных для обслуживания инвалидов, с обеспечением всех видов услуг, имеющихся в данном здании.

4. Параметры доступности:

а) досягаемость, безопасность;

б) информативность, комфортность;

в) все перечисленное (правильный ответ).

5. Размер места стоянки автомашины инвалидов на кресле-коляске составляет:

а) 4,0х2,5 м;

б) 4,0х3,5 м;

в) 6,0х2,5 м;

г) 6,0х3,6 м (правильный ответ).

6. Поручни на пандусе:

а) устанавливаются в одном уровне на высоте 0,9 м, должны иметь с обеих сторон участки, выходящие за пределы длины лестничного марша вверху и внизу как минимум на 3000 мм; должны быть круглого сечения, рекомендуемый диаметр поручней 40 мм, но не более 50 мм;

б) устанавливаются в двух уровнях на высоте 0,7 – 0,9 м, должны быть прямоугольного сечения, диаметр поручней 35-50 мм;

в) устанавливаются в двух уровнях на высоте 0,7 – 0,9 м, должны иметь с обеих сторон участки, выходящие за пределы длины лестничного марша вверху и внизу как минимум на 300 мм; должны быть круглого сечения, рекомендуемый диаметр поручней 40 мм, но не более 50 мм, поверхность поручня перил с внутренней стороны должна быть непрерывной по всей длине (правильный ответ).

7. При наличии пандуса входная дверь должна открываться:

а) на пандус;

б) внутрь помещения;

в) в противоположную сторону от пандуса (правильный ответ).

8. Информирующие обозначения внутри гостиничного здания должны:

а) дублироваться рельефными знаками и крепиться на полотне входной двери на высоте 1,5 м.;

б) рядом с дверью с противоположной стороны дверной ручки и крепиться на высоте 1,3 – 1,4 м.;

в) рядом с дверью, со стороны дверной ручки и крепиться на высоте 1,2 – 1,6 м. (правильный ответ).

9. Визуальная информация должна располагаться на высоте:

а) 1,2 м. от пола;

б) не более 1,5 м от пола;

в) не менее 1,5 м и не более 4,5 м (правильный ответ).

10. Санитарно-гигиенические помещения общего назначения:

а) должны оборудоваться опорами и поручнями около умывальника и унитаза, тревожной кнопкой, входные двери должны открываться внутрь помещения, иметь визуальную информацию, высота унитаза должна быть не более 0,4 м.;

б) должны оборудоваться опорами и поручнями около умывальника и унитаза, тревожной кнопкой, входные двери должны открываться наружу помещения, иметь визуальную информацию, высота унитаза должна быть не менее 0,46 м (правильный ответ).

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие | В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; | Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет | 2015 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_view\_red&book\_id=438785 |
| 2. | Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник | Сухов Р. И. | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета | 2016 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_view\_red&book\_id=493320 |
| 3. | Гостиничный бизнес: учебник | Медлик С. , Инграм Х. | Москва: Юнити | 2015 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_view\_red&book\_id=436731 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Культура ресторанного сервиса: учебное пособие | Федцов В. Г. | Москва: Дашков и К° | 2017 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_view\_red&book\_id=450740 |
| 2. | Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья: учебное пособие | С.Д. Галиуллина, О.С. Коган, И.Д. Тупиев, О.М. Иванова | Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса | 2015 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book\_view\_red&book\_id=445126 |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/

Всероссийская организация качества. – Режим доступа: <http://www.mirq.ru/>

«РИА «Стандарты и качество» – рекламно-информационное агентство. – Режим доступа: https://ria-stk.ru/

Инвалидность и социальная защита. – Режим доступа: https://progavrichenko.ru/kontakty

Официальный сайт Администрация Санкт-Петербурга. Обслуживание инвалидов. – Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/helper/social/service/disable/

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).