

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.23 Организация обслуживания лиц с ограниченными  
возможностями здоровья в сфере гостеприимства  
наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Красноярск 2023

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

канд. техн. наук, доцент, Тимофеева А. М.

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» необходимых знаний, умений и практических навыков организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Учебные задачи дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства» направлены на решения следующих профессиональных задач:

- изучение правовых основ положения лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- изучение особенностей обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства;
- изучение требований по обеспечению необходимой материально-технической базы в объектах размещения и питания для организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b>	
ПК-4.1: Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья навыками формирования спецификации услуг для людей с ограниченными возможностями в сфере гостеприимства
ПК-4.2: Применяет современные технологии производства и оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	современные технологии производства и оказания услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства применять современные технологии производства и оказания услуг в сфере гостеприимства, отвечающих требованиям лиц с ограниченными возможностями здоровья по уровню качества обслуживания и требованиям безопасности

ПК-4.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию	технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства разрабатывать предложения по совершенствованию
технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	технологий обслуживания в сфере гостеприимства с учетом требований лиц с ограниченными возможностями здоровья навыками разработки предложений в части совершенствования технологий обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=32140>.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>2 (72)</b>	
занятия лекционного типа	1 (36)	
практические занятия	1 (36)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>									
	1. Вводная лекция. Международное законодательство в области закрепления права людей с инвалидностью. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья в Российской Федерации	10							
	2. Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов»			6					
	3. Самостоятельная работа							18	
<b>2. Особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства</b>									

<p>1. Социально-средовая реабилитация лиц с ограниченными возможностями. Теоретические основы обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства. История возникновения обслуживания особых категорий клиентов. Инклюзивный туризм и обеспечение безопасности туристов и экскурсантов с ограниченными возможностями. Проекты, которые делают туризм доступным для всех. Применение зарубежного опыта обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостиничных предприятиях. Психология и этика общения с особой категорией клиентов. Технология обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства</p>	14							
<p>2. Специальные удобства для потребителей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах. Особенности предоставления гостиничных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья за рубежом. Разработка турпродукта для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Особенности обслуживания лиц с нарушениями зрения в сфере гостеприимства. Особенности обслуживания лиц с нарушениями слуха в сфере гостеприимства. Новые гостиничные продукты и услуги для лиц с ограниченными возможностями</p>			18					
<p>3. Самостоятельная работа</p>							22	
<p><b>3. Требования по обеспечению необходимой материально-технической базы в объектах размещения и питания для</b></p>								

1. Основы проектирования окружающей среды для особых категорий клиентов с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения. Карты доступности объектов и услуг. Обеспечение доступности зданий гостиничных комплексов. Нормативно- правовые документы, регламентирующие требования доступности объектов и услуг в сфере гостеприимства	12							
2. Программа «Доступная среда». Карты доступности объектов. Доступность объектов в городе Красноярске. Оснащение гостиничных номеров для людей с ОВЗ. Нормативно-правовые документы, регламентирующие требования доступности объектов и услуг в сфере гостеприимства			12					
3. Самостоятельная работа							32	
Всего	36		36				72	



## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Чудновский А.Д., Жукова М. А. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: Учебное пособие(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
2. Шувалова И.А. Защита прав инвалидов: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Сигида Е. А., Лукьянова И.Е. Инвалидность и туризм: потребность и доступность: Монография(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
4. Социально-правовые гарантии инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: методические указания для практических занятий и выполнения самостоятельной работы(Персиановский: Донской ГАУ).
5. Панькова Е. Г. Социальная защита инвалидов: учебное пособие (Саранск: МГУ им. Н.П. Огарева).
6. Наберушкина Э. К. Социальное пространство инвалидности: формирование доступной среды: монография(Саратов: Наука).
7. Курленкова А. С., Носенко-Штейн Е. С. Обратная сторона Луны, или что мы не знаем об инвалидности: теория, репрезентации, практики: [сборник статей](Москва: МБА).
8. Азбукина Е.Ю., Михайлова Е.Н. Основы специальной педагогики и психологии: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
9. Можаяева Н. Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства. Практикум: Учебное пособие(Москва: Издательство "ФОРУМ").
10. Социальная работа с инвалидами: учебное пособие для студентов направления подготовки «социальная работа»(Благовещенск: АмГУ).
11. Сивакова И.В. Инвалидность. Полный универсальный справочник (Москва: Проспект).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный.
2. Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный.
3. Антивирус: Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов. Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021.
4. Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome.

5. Архиватор: ZIP, WinRAR

#### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
5. Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
6. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

#### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

#### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование помещений для самостоятельной работы и их оснащенность представлена ниже.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы: № 6-23 кабинет компьютерной графики и системы автоматизации предприятия ул. Лиды Прушинской, зд.2 (доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153\*203, проектор Optoma DS211, компьютер "Averion" в сборе – 12 шт., сетевой коммутатор D-Link Des-1016D 16 port).

Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2 (специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153\*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Ascor).

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы: № 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2 (специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Системный блок Intel Celeron D-326J; Монитор Samsung 9430N-3шт.; Компьютер KraftwayCredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.; Принтер HP Laser Jet 1018; Коммутатор L2 48\*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт).