

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

«23» мая 2022





Т.В. Поштарева


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Организация сервисного обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью


Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Кандидат философских наук, Доц,  
Доцент кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	9
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	10
8.6. Интернет-ресурсы	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение к рабочей программе дисциплины	19
Дополнения и изменения к рабочей программе	-

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью» являются:

- формирование системы научных представлений об инклюзивном обслуживании лиц с ОВЗ и инвалидностью;
- осуществление личностно-мотивационной и практической подготовки к реализации инклюзивной модели обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Менеджмент в сервисе относится к Блоку 1, Б.1.В.2. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений, - обязательные дисциплины.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Инновации в сервисе
Сервисная деятельность	Технологии и организация услуг питания
Психология	Технологии и организация гостиничных услуг
	Управление качеством в сервисе
	Организация контактной зоны сервисного предприятия
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ПК-1.</b> Способен организовать сервисную деятельность	<b>ПК-1.3.</b> Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях сервиса	<b>Знает</b> стандарты, нормы, правила оказания услуг на предприятиях сервиса <b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия сервиса <b>Знает</b> основы управления проектами, тайм-менеджмент
		<b>Умеет</b> формировать детальный план организации сервисной деятельности на предприятиях сервиса <b>Умеет</b> быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях сервиса <b>Умеет</b> определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия <b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение
		<b>Владет навыками</b> организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в соответствие со стандартами, нормами, правилами <b>Владет навыками</b> обеспечения работы контактной зоны предприятия сервиса <b>Владет навыками</b> решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием сервиса <b>Владет навыками</b> контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия

<b>ПК-2.</b> Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса	<b>ПК-2.2.</b> Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия сервиса	<b>Знает</b> принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия <b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия
		<b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
		<b>Владеет</b> методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

##### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		7
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	20	20
из них		
– лекции	20	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	20	20
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	48	48
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Диф. зачет

##### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		7
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>12,3</b>	<b>12,3</b>
в том числе:		

1) занятия лекционного типа (ЛК)	6	6
из них		
– лекции	6	6
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	6	6
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>95,7</b>	<b>95,7</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	72	72
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Диф. зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями	Цель, задачи организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Предмет и содержание дисциплины. Понятийный аппарат дисциплины.
2.	Теоретические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	Виды услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Категории инвалидов. Особенности оказания услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью. Способы организации безбарьерной среды на предприятиях сферы сервиса.
3.	Практические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	Наиболее распространенные услуги для лиц с ОВЗ и инвалидностью в сфере сервиса. Редкие услуги для лиц с ОВЗ и инвалидностью. Особенности реконструкции предприятий сферы сервиса.
4.	Характеристики услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью	Характеристика предлагаемых услуг предприятиями сферы сервиса лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью. Категоризация лиц с ОВЗ и инвалидностью в России и мире. Обучение персонала для предоставления услуг лицам с ОВЗ и инвалидностью.
5.	Доступная среда	Понятие доступной среды. Способы организации доступной среды. Социальная политика России по безбарьерной среде. Оборудование для создания безбарьерной среды.
6.	Формирование доступной среды на предприятиях сферы сервиса	Примеры доступной среды на предприятиях сферы сервиса. Сложности с организацией доступной среды на предприятиях сферы сервиса. Особенности строительства зданий и сооружений в сфере сервиса с услугами для лиц с ОВЗ и инвалидностью. Принципы универсального дизайна предприятий сервиса для обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью.
7.	Затраты на создание доступной среды	Планирование создания доступной среды. Затраты на создание доступной среды. Способы снижения затрат на создание доступной среды. Инвестиции в строительство доступной среды.

8.	Опыт России по организации доступной среды	Доступная среда в России. Достоинства и недочеты доступной среды в РФ. Перспективный план улучшения доступной среды в РФ.
9.	Опыт зарубежных стран по организации доступной среды	Доступная среда в мире. Достоинства и недочеты доступной среды в мире. Перспективный план улучшения доступной среды в мире. Сравнительный анализ доступной среды России и других стран.

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями	12	2		2			8
2	Теоретические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12	2		2			8
3	Практические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12	2		2			8
4	Характеристики услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12	2		2			8
5	Доступная среда	12	2		2			8
6	Формирование доступной среды на предприятиях сферы сервиса	16	4		4			8
7	Затраты на создание доступной среды	12	2		2			8
8	Опыт России по организации доступной среды	10	2		2			6
9	Опыт зарубежных стран по организации доступной среды	10	2		2			6
	Общий объем	108	20		20			68

### Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
1	Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями	12	2					10
2	Теоретические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12	2					10
3	Практические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12	2					10
4	Характеристики услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью	12			2			10
5	Доступная среда	12			2			10
6	Формирование доступной среды на предприятиях сферы сервиса	12			2			10
7	Затраты на создание доступной среды	10						10
8	Опыт России по организации доступной среды	10						10
9	Опыт зарубежных стран по организации доступной среды	12						12
	Промежуточная аттестация	4						
	Общий объем	108	6		6			92

## 5.3. Занятия семинарского типа

### Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов

1	1	ПР	Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями	2
2	2	ПР	Теоретические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	2
3	3	ПР	Практические аспекты организации услуг в сфере для лиц с ОВЗ и инвалидностью	2
4	4	ПР	Характеристики услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью	2
5	5	ПР	Доступная среда	2
6	6	ПР	Формирование доступной среды на предприятиях сферы сервиса	4
7	7	ПР	Затраты на создание доступной среды	2
8	8	ПР	Опыт России по организации доступной среды	2
9	9	ПР	Опыт зарубежных стран по организации доступной среды	2

#### Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	4	ПР	Характеристики услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью	2
2	5	ПР	Доступная среда	2
3	6	ПР	Формирование доступной среды на предприятиях сферы сервиса	2

#### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

##### Типовой перечень тем рефератов:

1. Услуги гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями: зарубежный и отечественный опыт.
2. Состояние и тенденции обеспечения безопасности гостиниц для гостей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Организация развития безбарьерной среды в сфере гостеприимства.
4. Разработка рекомендаций по обслуживанию гостей с ограниченными возможностями здоровья.
5. Современные стратегии управления гостиничными брендами для обеспечения лиц с ограниченными возможностями.
6. Внутрифирменная координация и клиентоориентированная цепочка создания ценностей в сфере сервиса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
7. Анализ деятельности предприятия сферы сервиса по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья на примере...
8. Совершенствование услуг для обеспечения инклюзивного сервиса.
9. Оборудование общественных помещений предприятия сферы сервиса для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.
10. Разработка рекомендаций по оснащению предприятий сферы сервиса для маломобильных групп населения.
11. Разработка рекомендаций по формированию потребительской лояльности в сфере сервиса.

#### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
6	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
7	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	8	10
8	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	6	10
9	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к дифференцированному зачету (ЗФО)	6	12

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5	ПР	Решение практических заданий	2	2
6	ПР	Решение практических заданий	2	2

### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
5	ПР	Проанализировать процесс организации доступной среды в АНО ВО СКСИ на соответствие нормам и правилам.	2	2
6	ПР	Составить Карту доступной среды в АНО ВО СКСИ	2	2

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине «Организация сервисного обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью» приводится в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477455>
2. Каракова, Т. В. Проектирование офисных пространств для трудоустройства лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью : учебно-методическое пособие / Т. В. Каракова, Я. И. Радулова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 82 с. — ISBN 978-5-7964-2223-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111646.html>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Козырева, О. А. Проблемы инклюзивного образования : учебное пособие для вузов / О. А. Козырева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 179 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14411-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477547>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468788>
3. Строительство, реконструкция, капитальный ремонт объектов капитального строительства. Обеспечение доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения : сборник нормативных актов и документов / составители Ю. В. Хлистун. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 510 с. — ISBN 978-5-905916-23-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30230.html>

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система





Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

#### **8.4. Профессиональные базы данных**

База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления» – [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

#### **8.5. Информационные справочные системы**

1С: Библиотека <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

#### **8.6. Интернет-ресурсы**

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Административно-управленческий портал – [www.aup.ru/management](http://www.aup.ru/management)

#### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

##### **Методические указания по ведению конспектов лекций**

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

##### **Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа (практические занятия)**

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

ЗСТ по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к ЗСТ проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

#### **Методические указания по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством

преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### **Методические указания по подготовке к тестированию**

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

#### **Методические указания по подготовке рефератов**

Реферат представляет собой краткое изложение содержания монографии (одной или нескольких книг), тематической группы научных статей, материалов научных публикаций по определенной проблеме, вопросу, дискуссии или концепции. Реферат не предполагает самостоятельного научного исследования и не требует определения позиции автора.

Главная задача, стоящая перед студентами при его написании, - научиться осуществлять подбор источников по теме, кратко излагать имеющиеся в литературе суждения по определенной проблеме, сравнивать различные точки зрения. Рефераты являются одной из основных форм самостоятельной работы студентов и средством контроля за усвоением учебного и нормативного материала в объеме, устанавливаемым программой. Для большинства студентов реферат носит учебный характер, однако он может включать элементы исследовательской работы и стать базой для написания выпускной квалификационной работы.

**Порядок подготовки к написанию реферата включает следующие этапы:**

**1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования.**

1) Выбор и формулировка темы.

Тема в концентрированном виде должна выражать содержание будущего текста, заключать проблему, скрытый вопрос.

2) Поиск источников.

Составить библиографию, используя систематический и электронный каталоги библиотеки филиала, а также электронно-библиотечных систем; изучить относящиеся к данной теме источники и литературу.

3) Работа с несколькими источниками. Выделить главное в тексте источника, определить их проблематику, выявить авторскую позицию, основные аргументы и доказательства в защиту авторской позиции, аргументировать собственные выводы по данной проблематике.

4) Систематизация материалов для написания текста реферата.

**2. Написание текста реферата.**

1) Составление подробного плана реферата.

План реферата - это основа работы. Вопросы плана должны быть краткими, отражающими сущность того, что излагается в содержании. Рекомендуется брать не более двух или трех основных вопросов. Не следует перегружать план второстепенными вопросами.

2) Создание текста реферата.

Текст реферата должен подчиняться определенным требованиям: он должен раскрывать тему, обладать связностью и цельностью. Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы. Связность текста предполагает смысловую соотносительность отдельных компонентов. Цельность – смысловая законченность текста. При написании реферата не следует допускать:

- дословное переписывание текстов из книг и Интернет;
- использование устаревшей литературы;
- подмену научно-аналитического стиля художественным;
- подмену изложения теоретических вопросов длинными библиографическими справками;
- небрежного оформления работы.

**Структура реферата.**

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц компьютерного текста, не считая приложений.

Структура реферата:

1) Титульный лист. Титульный лист является первой страницей реферата.

2) Содержание.

После титульного листа на отдельной странице следует содержание: порядок расположения отдельных частей – подпункты должны иметь названия; номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

3) Введение.

Автор обосновывает научную актуальность, практическую значимость, новизну темы, а также указывает цели и задачи, предмет объект и методы исследования. Введение обычно состоит из 2-3 страниц.

4) Основная часть.

Может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов). Предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники.

5) Заключение.

Подводится итог проведенному исследованию, формулируются предложения и выводы автора, вытекающие из всей работы. Заключение обычно состоит из 2-3 страниц.

6) Библиографический список.

Включаются только те работы, на которые сделаны ссылки в тексте.

7) Приложения. Включаются используемые в работе документы, таблицы, графики, схемы и др.

**Требования к оформлению реферата**

Реферат оформляется на русском языке в виде текста, подготовленного на персональном компьютере с помощью текстового редактора и отпечатанного на принтере на листах формата А4 с одной стороны. Текст на листе должен иметь книжную ориентацию, альбомная ориентация допускается только для таблиц и схем приложений. Шрифт текста – TheTimesNewRoman, размер – 14, цвет – черный. Поля: левое – 3 см., правое – 1,5 см., верхнее и нижнее – 2 см. Межстрочный интервал – 1,5 пт. Абзац – 1,25 см.

Допускается использование визуальных возможностей акцентирования внимания на определенных терминах, определениях, применяя инструменты выделения и шрифты различных стилей.

Наименования всех структурных элементов реферата (за исключением приложений) записываются в виде заголовков строчными буквами по центру страницы без подчеркивания (шрифт 14 полужирный).

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту.

Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется (нумерация страниц – автоматическая).

Приложения включаются в общую нумерацию страниц.

Главы имеют порядковые номера и обозначаются арабскими цифрами. Номер раздела главы состоит из номеров главы и ее раздела, разделенных точкой.

Цитаты воспроизводятся с соблюдением всех правил цитирования (соразмерная кратность цитаты, точность цитирования). Цитируемая информация заключается в кавычки, указывается источник цитирования, а также номер страницы источника, из которого приводится цитата (при наличии).

Цифровой (графический) материал (далее - материалы), как правило, оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм, иллюстраций и имеет по тексту отдельную сквозную нумерацию для каждого вида материала, выполненную арабскими цифрами. В библиографическом списке указывается перечень изученных и использованных при подготовке реферата источников.

Библиографический список является составной частью работы. Количество и характер источников в списке дают представление о степени изученности конкретной проблемы автором, документально подтверждают точность и достоверность приведенных в тексте заимствований: ссылок, цитат, информационных и статистических данных. Список помещается в конце работы, после Заключения.

Библиографический список содержит сведения обо всех источниках, используемых при написании работы. Список обязательно должен быть пронумерован.

Приложения к реферату оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу страницы надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера арабскими цифрами. Характер приложения определяется студентом самостоятельно, исходя из содержания работы. Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

#### **Методические указания по выполнению практических заданий**

Практические задания могут выполняться как индивидуально, так и небольшими группами. При выполнении практических заданий следует руководствоваться следующими общими рекомендациями. Для выполнения практического задания необходимо внимательно прочитать задание, повторить лекционный материал по соответствующей теме, изучить рекомендуемую литературу, в т.ч. дополнительную; если задание выдается по вариантам, то получить номер варианта исходных данных у преподавателя, либо подобрать исходные данные самостоятельно, используя различные источники информации.

Для выполнения практического задания может использоваться метод малых групп. Работа в малых группах предполагает решение определенных образовательных задач в рамках небольших групп с последующим обсуждением полученных результатов. Этот метод развивает навыки сотрудничества, достижения компромиссного решения, аналитические способности. Он предусматривает распределение в рамках группы ролей: ведущего (организатор работы группы), секретаря (записывает результаты обсуждения), докладчика (представляет результаты коллективного анализа проблемы). Смысл работы заключается не только в том, чтобы сформулировать решение какой-либо задачи, но и объективно оценить как свою работу, так и результаты работы других. Результаты работы групп оцениваются по выработанной заранее шкале баллов.

Для выполнения расчетных заданий обучающемуся необходимо:

– составить алгоритм решения, при выполнении обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса;

- решение записывать подробно, вычисления располагать в строгом порядке;
- довести решение до окончательного ответа, которого требует условие задания.

Выполнение расчетно-аналитических заданий осуществляется в следующей последовательности:

- изучить показатели, характеризующие определенную ситуацию, и формулы для их расчета;
- выявить, какие факторы влияют на величину этих показателей;
- найти числовые значения показателей;
- сделать соответствующие выводы.

Для выполнения аналитических заданий необходимо:

- определить, какой методикой можно воспользоваться, чтобы выполнить задание, изучить эту методику;
- определить, какую информацию необходимо собрать для выполнения задания;
- подготовить исходные данные для их анализа;
- проанализировать собранную информацию, сделать соответствующие выводы;
- дать оценку ситуации.

Для выполнения практического задания с использованием возможностей сети Интернет необходимо ознакомиться с интерфейсом различных интернет браузеров, с правилами работы с поисковыми серверами, с приемами поиска информации по заданным параметрам, приемами работы с электронной почтой.

Практические задания, заключающиеся в работе с различными документами, предполагают ознакомление с назначением, структурой и содержанием конкретных документов, требованиями к их составлению и оформлению; выполнение практических действий по разработке документа (инструкции, проекта соглашения и др.), заполнению документа, анализу используемых в конкретной организации документов.

#### **Методические указания по подготовке и проведению зачета**

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме).

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса.

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Организация сервисного обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В  
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения  
дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по  
дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
<b>ПК-1.</b> Способен организовать сервисную деятельность	<b>ПК-1.3.</b> Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами на предприятиях сервиса	<b>Знает</b> стандарты, нормы, правила оказания услуг на предприятиях сервиса	Устный опрос Тест Реферат Практическое задание	Контрольные вопросы Ситуационные задачи
		<b>Знает</b> методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия сервиса		
		<b>Знает</b> основы управления проектами, тайм-менеджмент		
		<b>Умеет</b> формировать детальный план организации сервисной деятельности на предприятиях сервиса		
		<b>Умеет</b> быстро принимать решения в случае отклонения от разработанного детального плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях сервиса		
		<b>Умеет</b> определять количество и квалификацию необходимого персонала для работы контактной зоны сервисного предприятия		
		<b>Умеет</b> распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение		
		<b>Владет навыками</b> организации исполнения обустройства контактной зоны сервисного предприятия в соответствии со стандартами, нормами, правилами		
		<b>Владет навыками</b> обеспечения работы контактной зоны предприятия сервиса		
		<b>Владет навыками</b> решения оперативных вопросов, возникающих в ходе предоставления услуг предприятием сервиса		

		<b>Владет навыками</b> контроля качества предоставляемых услуг сервисного предприятия		
<b>ПК-2.</b> Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений предприятия сервиса	<b>ПК-2.2.</b> Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения предприятия сервиса	<b>Знает</b> принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия <b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия <b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владет</b> методикой создания системы контроля на предприятиях сферы сервиса	Устный опрос Тест Реферат Практическое задание	Контрольные вопросы Ситуационные задачи
<b>ПК-1, ПК-2.</b>				<b>Диф. зачет</b>

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, устного опроса, и практических заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

#### **Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и



прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

## **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация проводится в форме:

**Дифференцированного зачета.** Дифференцированный зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

### **3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **Перечень типовых тестовых заданий**

Вопрос №1.

\_\_\_\_\_ – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с поражением опорно-двигательного аппарата, дефектами слуха и нарушением зрения, обусловленное заболеваниями, последствиями травм, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Варианты ответов:

1. Инвалид
2. Индивид
3. Больной

Вопрос №2.

Социальная специфика инвалидности заключается в большом количестве барьеров со стороны общества, среди которых:

Варианты ответов:

1. коммуникативные барьеры
2. психологические барьеры
3. экономические барьеры
4. правовые барьеры
5. все вышеперечисленное

Вопрос №3.

При разработке комфортных условий для лиц с ОВЗ, владельцы гостиничных предприятий должны обеспечить:

Варианты ответов:

1. наличие специального номера для лиц с ОВЗ
2. обеспечение беспрепятственного передвижения лиц с ОВЗ по наиболее важным зонам гостиничного предприятия
3. все вышеперечисленное

Вопрос №4.

Идея интеграции людей с инвалидностью, которая нацелена на восстановление и налаживание утраченных связей инвалида с обществом, на обеспечение равных прав и возможностей для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также на создание условий труда и досуга и преодоление барьеров признается

Варианты ответов:

1. только в России
2. в странах Европейского Союза3. во всем мире

Вопрос №5.

В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на \_\_\_ категории

Варианты ответов:

1. 1

- 2. 2
- 3. 3

### **Критерии и шкала оценки тестовых заданий:**

**Тест** - система стандартизированных заданий, позволяющая процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем

Количество правильных ответов:

Менее 50% - «неудовлетворительно»

51-60% – «удовлетворительно»

61-80% – «хорошо»

81-100% – «отлично»

### **Перечень типовых практических заданий**

#### **Практическое задание № 1. Обязательный минимум**

С технической точки зрения доступность заведений общепита для инвалидов регулируется в основном двумя сводами правил: обязательным СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и рекомендательным СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования». Их требования касаются внутренней планировки, высоты мебели, размещенной в заведении информации, помощи со стороны сотрудников. Например:

- наружные лестницы и пандусы должны быть оборудованы поручнями;
- длина марша пандуса не должна превышать 9 м, а угол наклона — 5%;
- между столами необходимо оставить проход не менее 1,2 м, около прилавков — не менее 0,8 м;
- обязательно нужно предусмотреть низкий стол — высотой до 0,8—0,85 м в зависимости от типа заведения;
- у стоек баров и кафетериев должна быть пониженная часть;
- для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, и инвалидов по зрению должно быть выделено минимум одно место площадью 3 м<sup>2</sup>;

- меню и сведения о заведении нужно оформить с помощью контрастных надписей простым шрифтом или шрифтом Брайля, либо разместить эту информацию на сайте в версии для слабовидящих.

#### **Задачи:**

1. Охарактеризуйте на выбор 1 – 2 предприятия общепита г. Ставрополь на соответствие обязательному минимуму для обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью.
2. Предложите варианты устранения несоответствий. Обоснуйте возможность таких мероприятий.

#### **Практическое задание № 2. Главное – внимание персонала**

Одной технической подготовки предприятия сервиса недостаточно, чтобы заведение стало по-настоящему инклюзивным. Самое важное – это обучить персонал общаться с людьми с инвалидностью и понимать их особенности. Можно поставить пандусы и туалеты, но если команда заведения не готова к тому, что в заведение будут приходить разные люди, которым нужно помочь, лучше не тратить деньги на доступность. Например, уже при бронировании через сервис *r\_keeper Booking* гость может сделать пометку, что ему понадобится ассистент на входе и столик, рядом с которым можно установить инвалидное кресло.

#### **Задачи:**

1. Предложите детальный план организации сервисной деятельности на предприятии сервиса
2. Предположите, что предприятие находится в здании 1970-х годов, как минимизировать отклонения от разработанного плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях сервиса

#### **Практическое задание № 3. Обучение персонала**

В последнее время многие предприятия сервиса стараются обучить персонал работать с людьми имеющими ограничения по здоровью или инвалидностью. Например, освоение курсов жестового языка, тренинги по пониманию инвалидности. Некоторые предприятия идут дальше – обучая сотрудников общению с незрячими гостями и их собаками-поводырями.

#### **Задачи:**

1. Считаете ли Вы необходимым обучение персонала работе с лицами с ОВЗ и инвалидностью? Обоснуйте ответ.
2. Как распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение при обслуживании лиц с ОВЗ и инвалидностью.

### Перечень типовых заданий для устного опроса

1. Цель, задачи, предмет, содержание и понятийный аппарат дисциплины
2. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
3. Стандарты, нормы, правила оказания услуг лицам с ОВЗ и инвалидностью на предприятиях сервиса
4. Методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия сервиса лицам с ОВЗ и инвалидностью
5. Основы управления проектами, тайм-менеджмент в обслуживании лиц с ОВЗ и инвалидностью
6. Причины ограниченных возможностей здоровья
7. Современные технологии для нужд лиц с ОВЗ
8. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
9. Виды услуг для лиц с ОВЗ
10. Безбарьерная среда
11. Особенности строительства предприятий сферы сервиса, с учетом нужд лиц с ОВЗ
12. Услуги для лиц с ОВЗ в сфере сервиса
13. Реконструкция и строительство помещений для предприятий сферы сервиса, ориентирующихся на нужды лиц с ОВЗ
14. Способы реализации безбарьерной среды в помещениях сервисного предприятия
15. Плюсы и минусы организации безбарьерной среды на предприятии сферы сервиса
16. Виды ограничений возможностей здоровья
17. Характеристики услуг для лиц с ОВЗ
18. Персонал и его подготовка к работе с лицами с ОВЗ
19. Современные тенденции с организации работы с лицами с ОВЗ
20. Принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
21. Способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
22. Методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
23. Доступная среда и ее достоинства
24. Социальная политика РФ и других стран по интеграции лиц с ОВЗ
25. Сложности в создании доступной среды
26. Современные технологии в организации доступной среды
27. Сложности и особенности организации доступной среды на предприятиях сферы сервиса
28. Строительство и дизайн предприятий сферы сервиса для лиц с ОВЗ
29. Привлечение малоподвижных групп граждан
30. Стоимость доступной среды для предприятий сферы сервиса
31. Сфера сервиса в России и доступная среда для лиц с ОВЗ
32. Инновации в оборудовании доступной среды
33. Международная доступная среда для лиц с ОВЗ
34. Страны Европейского союза и доступная среда для лиц с ОВЗ
35. США и доступная среда для лиц с ОВЗ

### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке

	определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.
--	---

### 3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Типовые контрольные вопросы к устному опросу

1. Цель, задачи, предмет, содержание и понятийный аппарат дисциплины
2. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
3. Стандарты, нормы, правила оказания услуг лицам с ОВЗ и инвалидностью на предприятиях сервиса
4. Методы организации деловых коммуникаций в контактной зоне предприятия сервиса лицам с ОВЗ и инвалидностью
5. Основы управления проектами, тайм-менеджмент в обслуживании лиц с ОВЗ и инвалидностью
6. Причины ограниченных возможностей здоровья
7. Современные технологии для нужд лиц с ОВЗ
8. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
9. Виды услуг для лиц с ОВЗ
10. Безбарьерная среда
11. Особенности строительства предприятий сферы сервиса, с учетом нужд лиц с ОВЗ
12. Услуги для лиц с ОВЗ в сфере сервиса
13. Реконструкция и строительство помещений для предприятий сферы сервиса, ориентирующихся на нужды лиц с ОВЗ
14. Способы реализации безбарьерной среды в помещениях сервисного предприятия
15. Плюсы и минусы организации безбарьерной среды на предприятии сферы сервиса
16. Виды ограничений возможностей здоровья
17. Характеристики услуг для лиц с ОВЗ
18. Персонал и его подготовка к работе с лицами с ОВЗ
19. Современные тенденции с организации работы с лицами с ОВЗ
20. Принципы и методы создания системы контроля персонала сервисного предприятия в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
21. Способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
22. Методы эффективности системы контроля деятельности сервисного предприятия в процессе обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью
23. Доступная среда и ее достоинства
24. Социальная политика РФ и других стран по интеграции лиц с ОВЗ
25. Сложности в создании доступной среды
26. Современные технологии в организации доступной среды
27. Сложности и особенности организации доступной среды на предприятиях сферы сервиса
28. Строительство и дизайн предприятий сферы сервиса для лиц с ОВЗ
29. Привлечение малоподвижных групп граждан
30. Стоимость доступной среды для предприятий сферы сервиса
31. Сфера сервиса в России и доступная среда для лиц с ОВЗ
32. Инновации в оборудовании доступной среды
33. Международная доступная среда для лиц с ОВЗ
34. Страны Европейского союза и доступная среда для лиц с ОВЗ
35. США и доступная среда для лиц с ОВЗ

#### Типовые ситуационные задачи

##### Практическое задание № 1. Обязательный минимум

С технической точки зрения доступность заведений общепита для инвалидов регулируется в основном двумя сводами правил: обязательным СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и рекомендательным СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования». Их требования касаются внутренней планировки, высоты мебели, размещенной в заведении информации, помощи со стороны сотрудников. Например:

- наружные лестницы и пандусы должны быть оборудованы поручнями;
- длина марша пандуса не должна превышать 9 м, а угол наклона — 5%;
- между столами необходимо оставить проход не менее 1,2 м, около прилавков — не менее 0,8 м;
- обязательно нужно предусмотреть низкий стол — высотой до 0,8—0,85 м в зависимости от типа заведения;
- у стоек баров и кафеетериев должна быть пониженная часть;

- для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, и инвалидов по зрению должно быть выделено минимум одно место площадью 3 м<sup>2</sup>;

- меню и сведения о заведении нужно оформить с помощью контрастных надписей простым шрифтом или шрифтом Брайля, либо разместить эту информацию на сайте в версии для слабовидящих.

**Задачи:**

1. Охарактеризуйте на выбор 1 – 2 предприятия общепита г. Ставрополь на соответствие обязательному минимуму для обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью.

2. Предложите варианты устранения несоответствий. Обоснуйте возможность таких мероприятий.

**Практическое задание № 2. Главное – внимание персонала**

Одной технической подготовки предприятия сервиса недостаточно, чтобы заведение стало по-настоящему инклюзивным. Самое важное – это обучить персонал общаться с людьми с инвалидностью и понимать их особенности. Можно поставить пандусы и туалеты, но если команда заведения не готова к тому, что в заведение будут приходить разные люди, которым нужно помочь, лучше не тратить деньги на доступность. Например, уже при бронировании через сервис r\_keeper Booking гость может сделать пометку, что ему понадобится ассистент на входе и столик, рядом с которым можно установить инвалидное кресло.

**Задачи:**

1. Предложите детальный план организации сервисной деятельности на предприятии сервиса

2. Предположите, что предприятие находится в здании 1970-х годов, как минимизировать отклонения от разработанного плана организации процесса предоставления услуг на предприятиях сервиса

**Практическое задание № 3. Обучение персонала**

В последнее время многие предприятия сервиса стараются обучить персонал работать с людьми имеющими ограничения по здоровью или инвалидностью. Например, освоение курсов жестового языка, тренинги по пониманию инвалидности. Некоторые предприятия идут дальше – обучая сотрудников общению с незрячими гостями и их собаками-поводырями.

**Задачи:**

1. Считаете ли Вы необходимым обучение персонала работе с лицами с ОВЗ и инвалидностью? Обоснуйте ответ.

2. Как распределять задачи для персонала и контролировать их выполнение при обслуживании лиц с ОВЗ и инвалидностью.

**Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по дисциплине**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии</b>
<b>Отлично</b>	- студент глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно - привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью экономиста; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой экономических понятий.
<b>Хорошо</b>	- студент твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью экономиста; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой экономических понятий.
<b>Удовлетворительно</b>	- студент усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении финансовых знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой экономических понятий.
<b>Неудовлетворительно</b>	- студент не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении финансовых проблем; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений;