

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.07.2024 15:09:36

Уникальный программный код:

a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

**43.03.01 Сервис**

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«22» августа 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса



/Белобрагин В.В./  
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

**Москва - 2024**

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебная дисциплина «Организация услуг для людей с ограниченными возможностями» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Организация услуг для людей с ограниченными возможностями» является дисциплиной в структуре социально-гуманитарного и профессионального знания. Она является теоретической и практической базой для организации деятельности для будущего специалиста по организации делового и выставочного сервиса с применением медиатехнологий.

**Цели освоения дисциплины:** дать системное представление об инклюзивном обслуживании лиц с ОВЗ, осуществление их личностно-мотивационной и практической подготовки к реализации инклюзивной модели обслуживания на различных мероприятиях делового и выставочного сервиса при использовании медиатехнологий.

### **Задачи дисциплины:**

- ознакомление с этическими нормами и правилами взаимодействия с различными группами потребителей с ограниченными возможностями здоровья, с основными требованиями к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ в рамках мероприятий делового и выставочного сервиса при использовании медиатехнологий;

- получение практических навыков во взаимодействии с потребителями, имеющими различные нарушения здоровья в соответствии с нормами этики и в анализе инфраструктуры мероприятий делового и выставочного сервиса на предмет безбарьерной среды для оценки уровня обслуживания лиц с ОВЗ;

- получение практических навыков в индивидуальном подходе к обслуживанию лиц с ОВЗ, в использовании нормативно-правовой базы, регламентирующей создание безбарьерной среды на мероприятиях делового и выставочного сервиса, в проектировании безбарьерной среды, в управлении уровнем обслуживания лиц с ОВЗ с применением медиатехнологий.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

**ПК-3** Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>		<b>Код результата обучения</b>
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	<b>Знать</b>	основные особенности различных нозологических групп лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитываемые при организации деятельности мероприятий сервиса	ПК-3 – 31
		этические нормы и правила взаимодействия с различными группами потребителей с ограниченными возможностями здоровья, реализуемые посредством перспективных технологий управления при взаимодействии отделов предприятий сферы	ПК-3 – 32
	<b>Уметь</b>	внедрять основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ при организации мероприятий под контролем отделов предприятий сферы сервиса	ПК-3 – У1
		взаимодействовать с потребителями, имеющими различные нарушения здоровья в соответствии с нормами этики посредством внедрения перспективных технологий управления	ПК-3 – У2
	<b>Владеть</b>	нормативно-правовой базой, реализуемой посредством перспективных технологий управления при реализации мероприятий с участием лиц с ОВЗ навыками индивидуального подхода в процессе организации мероприятий с участием лиц с ОВЗ при взаимодействии с отделами предприятий сервиса	ПК-3 – В1 ПК-3 – В2

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

B1.B.14 «Организация услуг для людей с ограниченными возможностями» дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами четвертого курса в седьмом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

#### **3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Темы дисциплины «Организация услуг для людей с ограниченными возможностями» связаны с соответствующими темами дисциплин: «Основы индустрии развлечений», «Управление качеством сервисных услуг», «Сервисология», «Безопасность в сервисе», «Сервисная деятельность».

#### **3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**

Результаты освоения дисциплины «Организация услуг для людей с ограниченными возможностями» являются базой для изучения дисциплин «Инновации в сфере услуг» и для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков межличностной коммуникации и принятия решений обеспечивается чтением лекций, проведением презентаций и ответов на вопросы практических, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.**

Дисциплина предполагает изучение 6 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	7	4	144	72	30	42		72	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	9	4	144	50	18	32		94	зачет с оценкой
3	Заочная	9	3	108	16	6	10		92	зачет с оценкой
		10	1	36	4				32	зачет с оценкой

### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения	
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>7 семестр</b>								
Тема 1. Сервис для лиц с ОВЗ	18	6	2	4			12	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32
Тема 2. Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ	24	14	6	8			10	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 3. Правовое обеспечение представления услуг лицам с ОВЗ	24	12	4	8			12	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 4. Организация предоставления услуг лицам с ОВЗ	24	12	6	6			12	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 5. Общие требования к организации сервиса для лиц ОВЗ	22	12	6	6			10	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 6. Исследование доступности услуг региона для лиц с ОВЗ	22	12	6	6			10	ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2

								ПК-3 – В1
								ПК-3 – В2
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>10</b>						<b>4</b>	<b>6</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>68</b>	<b>30</b>	<b>38</b>			<b>4</b>	<b>72</b>

### Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа		
<b>9 семестр</b>						
Тема 1. Сервис для лиц с ОВЗ	18	4	2	2		14 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32
Тема 2. Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ	24	10	2	8		14 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 3. Правовое обеспечение представления услуг лицам с ОВЗ	24	8	2	6		16 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 4. Организация предоставления услуг лицам с ОВЗ	24	8	4	4		16 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 5. Общие требования к организации сервиса для лиц ОВЗ	22	8	4	4		14 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 6. Исследование доступности услуг региона для лиц с ОВЗ	22	8	4	4		14 ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>10</b>				<b>4</b>	<b>6</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>94</b>

## Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование	
<b>9 семестр</b>						
Тема 1. Сервис для лиц с ОВЗ						ПК-3 – 31 ПК-3 – 32
Тема 2. Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ						ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2
Тема 3. Правовое обеспечение представления услуг лицам с ОВЗ						ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 4. Организация предоставления услуг лицам с ОВЗ	108	16	6	10		ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 5. Общие требования к организации сервиса для лиц ОВЗ						ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
Тема 6. Исследование доступности услуг региона для лиц с ОВЗ						ПК-3 – 31 ПК-3 – 32 ПК-3 – У1 ПК-3 – У2 ПК-3 – В1 ПК-3 – В2
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>		<b>92</b>
<b>10 семестр</b>						
Зачет с оценкой	36				4	32
<b>Всего за семестр</b>	<b>36</b>				<b>4</b>	<b>32</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>124</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

### ТЕМА 1. Сервис для лиц с ОВЗ

Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ. Сервис для лиц с ОВЗ. Классификация потребителей услуг. Общепринятые понятия и категории инвалидности в РФ. Определение понятий «инклюзивный дизайн», «универсальный дизайн», «безбарьерная (доступная) среда».

## **ТЕМА 2. Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ**

Обслуживание людей с ограниченными возможностями: понятия, проблемы, перспективы. Психология и этика общения с инвалидами.

## **ТЕМА 3. Правовое обеспечение представления услуг лицам с ОВЗ**

Международные правовые акты, нормы, постановления в сфере сервиса для лиц с ОВЗ. Государственные стандарты организации безбарьерной среды в РФ. Правовая база по поддержке и развитию доступной среды. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями В РФ.

## **ТЕМА 4. Организация предоставления услуг лицам с ОВЗ**

Услуги для людей с ОВЗ. Предоставление дополнительных услуг для лиц с ОВЗ. Организация обслуживания инвалидов и маломобильных групп лиц.

## **ТЕМА 5. Общие требования к организации сервиса для лиц ОВЗ**

Особенности сервиса для лиц с ОВЗ. Требования к средствам размещения. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности. Требования к работе персонала. Создание безбарьерной среды в средствах размещения.

## **ТЕМА 6. Исследование доступности услуг региона для лиц с ОВЗ**

Методы анализа безбарьерности объектов и мероприятий сервиса в регионе. Проблемы развития безбарьерного сервиса. Классификация факторов, влияющих на стратегическое развитие безбарьерного сервиса в регионе. Экспертное оценивание рекреационных услуг. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ за рубежом. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ в России.

### **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

#### **ТЕМА 1. Сервис для лиц с ОВЗ**

1. Теоретические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ.
2. Методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ.
3. Сервис для лиц с ОВЗ.
4. Классификация потребителей услуг.
5. Общепринятые понятия инвалидности в РФ.
6. Общепринятые категории инвалидности в РФ.
7. «Инклюзивный дизайн»
8. «Универсальный дизайн»
9. «Безбарьерная (доступная) среда»

#### **ТЕМА 2. Теоретические и методологические основы изучения проблемы жизни и перемещений людей с ОВЗ**

1. Обслуживание людей с ограниченными возможностями: понятия.
2. Обслуживание людей с ограниченными возможностями: проблемы.
3. Обслуживание людей с ограниченными возможностями: перспективы.
4. Психология и этика общения с инвалидами.

#### **ТЕМА 3. Правовое обеспечение представления услуг лицам с ОВЗ**

1. Международные правовые акты в сфере сервиса для лиц с ОВЗ.
2. Международные правовые нормы в сфере сервиса для лиц с ОВЗ.
3. Международные правовые постановления в сфере сервиса для лиц с ОВЗ.

4. Государственные стандарты организации безбарьерной среды в РФ.
5. Правовая база по поддержке и развитию доступной среды.
6. Нормативно-правовое обеспечение деятельности средств размещения для организации обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями В РФ.

#### **ТЕМА 4. Организация предоставления услуг лицам с ОВЗ**

1. Услуги для людей с ОВЗ.
2. Предоставление дополнительных услуг для лиц с ОВЗ.
3. Организация обслуживания инвалидов и маломобильных групп лиц.

#### **ТЕМА 5. Общие требования к организации сервиса для лиц ОВЗ**

1. Особенности сервиса для лиц с ОВЗ.
2. Требования к средствам размещения.
3. Особенности лечебно-оздоровительной и профилактической работы с лицами, имеющими ограниченные возможности.
4. Требования к работе персонала.
5. Создание безбарьерной среды в средствах размещения.

#### **ТЕМА 6. Исследование доступности услуг региона для лиц с ОВЗ**

1. Методы анализа безбарьерности объектов и мероприятий сервиса в регионе.
2. Проблемы развития безбарьерного сервиса.
3. Классификация факторов, влияющих на стратегическое развитие безбарьерного сервиса в регионе.
4. Экспертное оценивание рекреационных услуг.
5. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ.
6. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ за рубежом.
7. Анализ технических возможностей мероприятий для обслуживания лиц с ОВЗ в России.

### **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

## 6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	<p><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1.Назвать основные проблемы и тенденции развития сервиса для лиц ограниченными возможностями  2.Объяснить кадровую проблему современного сервиса для лиц с ограниченными возможностями.  3.Представить в виде таблицы существующие сегодня проблемы технологий в сервисе для лиц с ограниченными возможностями.  4.Раскрыть сущность ценовой политике в сервисе для лиц с ограниченными возможностями.</p>
	ПК-3 – 32	<p><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Как вы думаете, где могут возникать сложности у людей, которые используют инвалидную коляску?  2. Как вы думаете, где могут возникать сложности у людей с инвалидностью по зрению (незрячие, слабовидящие)?  3. Как вы думаете, где могут возникать сложности у людей с инвалидностью по слуху (неслышащие, слабослышащие)? сложности у людей, которые используют инвалидную коляску?  4. Как вы думаете, где могут возникать сложности у людей с инвалидностью по зрению (незрячие, слабовидящие)?</p>

		5. Как вы думаете, где могут возникать сложности у людей с инвалидностью по слуху (неспышащие, слабослышащие)?
--	--	--

## 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – У1	<p><b>Перечень заданий</b></p> <p>1. Составьте список (в малых группах) существующих стереотипов: – к инвалидам со стороны общества; – инвалидов к обществу; – к государству со стороны инвалидов; – инвалидов к государству; – к инвалидам со стороны ближайшего окружения инвалида (родственники, друзья, знакомые).  2. Определите способы изменения стереотипов по отношению к инвалидам.</p>
	ПК-3 – У2	<p><b>Перечень заданий</b></p> <p>1. Определите, какие существуют ведущие общественные организации инвалидов и в чем состоят основные задачи их деятельности. На основе данных составьте таблицу.  2. Вам предлагается разработать специальные условия для труда инвалида на должность менеджера в офисе:  1) передвигающегося с помощью кресла-коляски;  2) с глубокими нарушениями зрения;  3) с нарушением слуха.  Какие специальные условия вы должны предусмотреть?</p>

## 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – В1	<p><b>Перечень заданий</b></p> <p>Ситуация 1: Инвалид-колясочник собрался в путешествие в медицинскую реабилитационную поездку за рубеж.  Задача:  1. С какими трудностями он может столкнуться?  2. Рассказать про доступную среду и сервис в аэропорту.</p>
	ПК-3 – В2	<p><b>Перечень заданий</b></p> <p>Ситуация 2: Инвалид-колясочник прилетел за границу на лечение и реабилитацию и временно остановился в гостинице.  Задача:  1. С какими трудностями он может столкнуться?  2. Рассказать про доступную среду и сервис в гостинице.</p>

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

### *Паспорт фонда оценочных средств*

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b> (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		<b>ФОС для текущего контроля</b>	<b>ФОС для промежуточной аттестации</b>
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	<b>Знать</b>	основные особенности различных нозологических групп лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитываемые при организации деятельности мероприятий сервиса ПК-3-31	Устный опрос	Вопросы к зачёту с оценкой
		этические нормы и правила взаимодействия с различными группами потребителей с ограниченными возможностями здоровья, реализуемые посредством перспективных технологий управления при взаимодействии отделов предприятий сферы сервиса ПК-3-32		
	<b>Уметь</b>	внедрять основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ при организации мероприятий под контролем отделов предприятий сферы сервиса ПК-3-У1	Реферат, доклад-презентация	
	<b>Владеть</b>	внедрять основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ при организации мероприятий под контролем отделов предприятий сферы сервиса ПК-3-У2	Практические задания	
		нормативно-правовой базой, реализуемой посредством перспективных технологий управления при реализации мероприятий с участием лиц с ОВЗ ПК-3-В1		
		навыками индивидуального подхода в процессе организации мероприятий с участием лиц с ОВЗ при взаимодействии с отделами предприятий сервиса ПК-3-В2		

***Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания***

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>			
		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	<b>Знать</b>	основные особенности различных нозоологических групп лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитываемые при организации деятельности мероприятий сервиса ПК-3-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		этические нормы и правила взаимодействия с различными группами потребителей с ограниченными возможностями здоровья, реализуемые посредством перспективных технологий управления при взаимодействии отделов предприятий сферы ПК-3-32				
	<b>Уметь</b>	внедрять основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ при организации мероприятий под контролем отделов предприятий сферы сервиса ПК-3-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		внедрять основные требования к материально-техническому оснащению пространств для лиц с ОВЗ при организации мероприятий под контролем отделов предприятий сферы сервиса ПК-3-У2				
	<b>Владеть</b>	нормативно-правовой базой, реализуемой посредством перспективных технологий управления при реализации мероприятий с участием лиц с ОВЗ ПК-3-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками индивидуального подхода в процессе организации мероприятий с участием лиц с ОВЗ при взаимодействии с отделами предприятий сервиса ПК-3-В2				

## 7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	<p style="text-align: center;"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Понятие социальной защиты инвалидов. Основные термины и понятия.      2. Нормативно-правовая база Российского законодательства в отношении реабилитации инвалидов.      3. Международная правовая база социальной защиты инвалидов.      4. Понятия инвалида и инвалидности.      5. Категории инвалидов, врожденная и приобретенная инвалидность.      6. Классификация инвалидности по ВОЗ.      7. Критерии и степени снижения работоспособности.      8. Функции МСЭ (ВТЭК).      9. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.      10. Участки среды, требующие адаптации к потребностям инвалидов.</p>
	ПК-3 – 32	<p style="text-align: center;"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Категории населения, принимаемые на освидетельствование в МСЭК (ВТЭК).      2. Группы инвалидов без срока переосвидетельствования в МСЭК (ВТЭК).      3. Сроки переосвидетельствования в МСЭК (ВТЭ).      4. Группы инвалидности по МСЭК (ВТЭК). Изменение причины инвалидности.      5. Обеспечение жизнедеятельности инвалидов.      6. Виды ограничений жизнедеятельности и их характеристика.      7. Материальное обеспечение инвалидов.      8. Социальное обслуживание инвалидов.      9. Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья.      10. Права, обязанности и ответственность работодателей в обеспечении занятости инвалидов.</p>

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
<b>Отлично</b>	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
<b>Хорошо</b>	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

### **7.1.2. Задания для оценки умений**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – У1	<p style="text-align: center;"><b>Темы рефератов</b></p> <p>1. Права инвалидов.      2. Формы социального обслуживания.      3. Жилищно-бытовые льготы инвалидам.      4. Транспортное обслуживание инвалидов.      5. Понятие реабилитации инвалидов, цели и средства реабилитации.      6. Технические средства реабилитации. Классификация технических средств.      7. Медицинская и социальная модели инвалидности. Сегрегация и интеграция.      8. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.      9. Федеральная базовая программа реабилитации инвалидов.      10. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации и к объектам социокультурной инфраструктуры.</p>
	ПК-3 – У2	<p style="text-align: center;"><b>Темы рефератов</b></p> <p>1. Центр независимого образа жизни инвалидов. Структура и функции.      2. Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.      3. Влияние экономических, политических и других факторов на возникновение и развитие инвалидности.      4. Инклюзивное образование в России: реалии и перспективы.      5. Социальная реабилитация: проблемы и перспективы.      6. Опыт деятельности учреждений социального обслуживания для инвалидов в России и за рубежом.      7. Система социальной защиты инвалидов за рубежом.      8. Проблемы малообеспеченности инвалидов: возможные пути решения.      9. Индивидуальная программа реабилитации инвалидов.      10. Государственная служба реабилитации инвалидов.</p>

#### **Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)**

<b>Оценка</b>	<b>Характеристики ответа обучающегося</b>
<b>Отлично</b>	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; <ul style="list-style-type: none"> <li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения.</li> </ul>
<b>Хорошо</b>	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; <ul style="list-style-type: none"> <li>- не допускает существенных неточностей;</li> <li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>- аргументирует научные положения;</li> <li>- делает выводы и обобщения.</li> </ul>
<b>Удовлетворительно</b>	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; <ul style="list-style-type: none"> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.</li> </ul>
<b>Неудовлетворительно</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

### **7.1.3. Задания для оценки владений, навыков**

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – В1	<p style="text-align: center;"><b>Перечень заданий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Медицинская модель инвалидности.</li> <li>2. Медико-социальная модель инвалидности.</li> <li>3. Уровни социальной активности у инвалидов.</li> <li>4. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.</li> <li>5. Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.</li> <li>6. Инвалидность по профессиональному заболеванию или трудовому увечью.</li> <li>7. Порядок и условия признания инвалида безработным.</li> <li>8. Государственное стимулирование участия предприятий и организаций в обеспечении жизнедеятельности инвалидов.</li> <li>9. Установление инвалидности ребенку.</li> <li>10. Специальные рабочие места для трудоустройства инвалидов.</li> </ol>
	ПК-3 – В2	<p style="text-align: center;"><b>Перечень заданий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации и к объектам социальной инфраструктуры.</li> <li>2. Организация физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий с инвалидами.</li> <li>3. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.</li> <li>4. Воспитание и обучение инвалидов.</li> <li>5. Образование инвалидов.</li> <li>6. Льготы для детей-инвалидов.</li> <li>7. Условия труда инвалидов.</li> <li>8. Права, обязанности и ответственность работодателей в обеспечении занятости инвалидов.</li> <li>9. Обеспечение занятости инвалидов.</li> <li>10. Установление квоты для приема на работу инвалидов.</li> </ol>

### **Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях**

Оценка	Характеристики ответа студента
<b>Отлично</b>	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

### **7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.**

### **7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – 31	<b>Перечень вопросов</b> 1. История и этапы формирования сферы услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. 2. Технологии и методы работы с инвалидами в сфере обслуживания. 3. Знания, умения и навыки сотрудников, специалистов и обслуживающего персонала в сфере организации услуг для лиц с ОВЗ.
	ПК-3 – 32	<b>Перечень вопросов</b> 1.Специфика и особенности организации сферы обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья. 2. Особенности организации досуга и обслуживания детей-инвалидов. 3. Технологические достижения в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.

### **7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – У1	<b>Перечень заданий</b> 1.Зарубежный опыт сферы обслуживания инвалидов. 2. Отечественный опыт сферы обслуживания инвалидов. 3.Социальное значение организации услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.
	ПК-3 – У2	<b>Перечень заданий</b> 1.Законодательство и нормативно-правовая база, регулирующие процесс обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья. 2.Международные стандарты и Конвенция ООН «О правах инвалидов». 3.Категории инвалидности и их особенности, влияющие на организацию

### **7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>
<b>ПК-3</b> Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 – В1	<b>Перечень заданий</b> 1.Подготовка кадров для сферы обслуживания. Специфика подготовки специалистов. 2.Качество и его контроль организации услуг для людей с ОВЗ. 3.Психологические особенности в работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья. 4.Этика и этикет в организации процесса обслуживания инвалид
	ПК-3 – В2	<b>Перечень заданий</b> 1.Анализ доступности окружающей среды в процессе подготовки организации услуг для людей с ОВЗ. 2.Перспектива обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья: как изменится процесс обслуживания инвалидов с развитием технологий. 3.Особенности обслуживания людей с 1,2 и 3 категорией инвалидности.

		4. Особенности обслуживания людей с нарушением слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.
--	--	--

### **Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Итоговая оценка</b>
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

### **8.1. Основная учебная литература:**

1.Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 190 с.

2.История сервиса: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян и др. — М.: Инфра-М, 2020.

Белобрагин В.В. Технологии формирования персонального образа потребителя: Учебное пособие. – М.: «Спутник+», 2017.

3.Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация Дашков и К- 2019. - 284 с.

4.Социально-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья: учебник для вузов / Л. В. Мардахаев [и др.]; под редакцией Л. В. Мардахаева, Е. А. Орловой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 343 с.

### **8.2. Дополнительная учебная литература:**

1.Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с.

2.Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов. – М.: Дашков и К, 2019.

3.Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Дашков и К, 2019.

4.Галиуллина С. Д., Коган О. С., Тупиев И. Д., Иванова О. М. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015.

5.Организация услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья: методические указания по изучению курса / сост. М.В. Шимолина. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2020. – 18 с.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

<a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a>	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
<a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
<a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
<a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>	Сайт журнала «Молодой учёный»

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекций обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

### **10.1. Работа на лекции.**

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

### **10.2. Работа с конспектом лекций.**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### **10.3. Выполнение практических работ.**

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Даётся список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предлагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

### **10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.

2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:  
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
  - *Титульный лист.*
  - *Содержание.*
  - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставиться.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно цента страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

## **10.5. Разработка электронной презентации.**

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

-всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

-размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

-текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

-каждый слайд должен иметь заголовок;

-все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

-на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

-слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

-использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## **10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание

слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), totally озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные

справочные системы	<p>цифровые технологии»</p> <p>2. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</p> <p>3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</p> <p>4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</p> <p>5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</p>
--------------------	--

## **12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

### ***Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений***

#### **№ 406 Кабинет сервисологии**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа

- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

#### **№ 406 Кабинет сервисологии**

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий

<p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели;</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специализированные кресла для актовых залов</li> <li>- сцена</li> <li>- трибуна</li> <li>- экран</li> <li>- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории</li> <li>- компьютер</li> <li>- демонстрационное оборудование и аудиосистема</li> <li>- микрофоны</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стеллажи</li> <li>- учебное оборудование</li> </ul>

**Разработчик: Белобрагин В.В.**