

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.05.2026 08:56:50  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cb03c509a9531eb031

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

27.11.2025 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Инклюзивный сервис в сфере гостеприимства  
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль Гостиничная и ресторанный деятельность  
Форма обучения заочная  
Год набора 2026

Разработана:  
Доцент, к.п.н.  
Радыгина Е.Г.

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства, связанных с обслуживанием лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи:

- 1) Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения;
- 2) Изучение этических и психологических основ общения и предоставления туристских услуг людям с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Формирование знания функциональных областей социального туризма и развитие практических навыков, связанных с принципами и основами его финансирования;
- 4) Формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, гостями, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 9						
Зачет с оценкой	108	24	12	12	80	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 9		104					
Тема 1.	Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры (ПК-3)	20	2		2	16	
Тема 2.	Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья (ПК-3)	38	6		4	28	
Тема 3.	Особенности организации и финансирования социального туризма (ПК-3)	24	2		2	20	
Тема 4.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании (ПК-3)	22	2		4	16	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	Тест	Тест из 50 вопросов	5 баллов
Тема 2	Задача	Составление технологической карты по процессам бронирования, обслуживания в службе приема и размещения, обслуживания номерного фонда	5 баллов
Тема 3	Доклад, сообщение	Защита доклада по технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья с различными нозологиями	зачтено
Тема 4	Кейс	Собеседование со студентами по темам	зачтено
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
9 семестр (ЗаО)	Билет для зачета с оценкой	Билет состоит из трех вопросов: 2 - теоретические, 1 - практический (кейс)	5 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры (ПК-3)  Основные понятия, роль и значение социального туризма.  Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья.  Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России.</p>
<p>Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья (ПК-3)  Культура общения: язык и этикет.  Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями.  Культура сервиса и морально-нравственный характер общения.  Особенности общения с людьми, имеющими ограниченные возможности здоровья различных нозологических групп.</p>
<p>Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма (ПК-3)  Источники финансирования социального туризма: бюджет, государственные внебюджетные формы, средства работодателей.  Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки.  Социальное страхование.</p>
<p>Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании (ПК-3)  Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.  Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.  Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья (ПК-3)  Культура общения: язык и этикет.  Общие правила этикета при общении с инвалидами. Формы обслуживания людей инвалидов.  Использование возможностей человека с ограниченными возможностями.  Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.  Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы конвенции о правах инвалидов.  Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.</p>
---

Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма (ПК-3)  
Источники финансирования социального туризма. Бюджетное финансирование. Государственные внебюджетные формы финансирования. Средства работодателей, направленные на финансирование социального туризма.  
Стоимость поездки. Виды бюджета.  
Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.  
Подходы к санаторно-курортному лечению.  
Социальное страхование.

Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании (ПК-3)  
Современные концепции конфликта.  
Источники и причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания туристов.  
Классификация конфликтов.  
Структурные компоненты конфликта, их характеристика.  
Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.  
Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в туристской организации.  
Методы исследования и диагностики конфликтов. Тестовые методики в определении конфликтности личности. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия. Ситуационный метод исследования конфликтов.  
Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Креативность как технология профилактики конфликтов.  
Алгоритм и технология управления конфликтами в обслуживании туристов.  
Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.  
Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Современные технологии обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья (ПК-3)  
Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.

Тема 3. Особенности организации и финансирования социального туризма (ПК-3)  
Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.

Тема 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в инклюзивном обслуживании (ПК-3)  
Проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрены

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 449 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495422>

### **Дополнительная литература:**

2. Степанова О. А. Профессиональное образование и трудоустройство лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]:Сборник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 284 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/929901>
3. Худоренко Е.А., Черевык К.А. Разработка модели предоставления образовательной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 135 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/961358>
4. Михальчи Е.В. Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в системе высшего образования [Электронный ресурс]:учебно-методическая литература. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 152 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/1172180>
5. Старобина Е.М., Гордиевская Е.О. Профессиональная ориентация лиц с учетом ограниченных возможностей здоровья [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021. - 352 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1045332>
6. Ткачева В.В. Технологии психологической помощи семьям детей с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 281 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1549473>
7. Речицкая Е. Г., Гущина Т. К. Психолого-педагогическая диагностика развития детей с ограниченными возможностями здоровья (с нарушениями слуха) [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 150 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494118>
8. Медведева Е. А. Познание мира культуры ребенком с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Юрайт, 2022. - 82 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493243>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Reader. Лицензия freeeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Notepad++. Лицензия GNU General Public License. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Master PDF Editor. Договор № 2610/2020/340-223 от 27.10.2020, Акт № 1/28/10 от 28.10.2020. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

**Государственная программа "Доступная среда"**

<https://zhit-vmeste.ru/>

**Всероссийской общество инвалидов**

<https://www.voi.ru/>

**Официальный сайт Национального центра "Абилимпикс"**

<https://abilympics-russia.ru/>

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### **7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой**

1. Инвалидность как социальная проблема
2. Понятие «инвалидность», категории, классификация по нозологии
3. Медицинская и социальная модель инвалидности.
4. Понятие «инвалид», «инвалидность», «социальная недостаточность».
5. Основные категории жизнедеятельности, нарушение которых приводит к инвалидности (способность к самообслуживанию, обучению, трудовой деятельности и др.).
6. Структура и динамика инвалидности в России. Признание лица инвалидом.
7. Государственная служба медикосоциальной экспертизы (МСЭК), осуществляющая признание лица инвалидом. Порядок и условия признания лица инвалидом.
8. Социальное положение инвалидов в обществе. Микросоциальная среда инвалидности.
9. Профилактика инвалидности.
10. Медицинская и социальная модели инвалидности. Современное представление об инвалидности.
11. Статистика инвалидности.
12. Специфика социально -психологического статуса и проблем лиц с ограниченными возможностями
13. Основные современные подходы к исследованию социально-психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии и других науках о человеке.
14. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации.
15. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.
16. Классификация групп инвалидности и их характеристика.
17. Социальная среда жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями. Социально-психологическая среда. Образовательная среда. Производственная среда.
18. Физкультура и спорт в социально-средовой реабилитации инвалидов.
19. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
20. Правовые основы медикосоциального обеспечения отдельных групп населения.
21. Организация медико-социальной помощи в учреждениях социального обслуживания
22. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными и

- возможностями
23. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
  24. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
  25. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
  26. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и культурнозрелищных учреждений, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
  27. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.
  28. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
  29. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
  30. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
  31. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты
  32. Психологические особенности лиц с особыми потребностями
  33. Виды инвалидности, их характеристика.
  34. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности.
  35. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия
  36. Технологии работы с лицами, имеющими ограниченные возможности
  37. Особенности реабилитации инвалидов с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата.
  38. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.
  39. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.
  40. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.
  41. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт
  42. Гарантии соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями в сфере гостиничного обслуживания.
  43. Права лиц с ограниченными возможностями при получении гостиничных услуг

44. Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
45. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов.
46. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками. Особые права детей-инвалидов.
47. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.
48. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
49. Требования к уровню подготовки персонала.
50. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг.
51. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
52. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
53. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам
54. Классификация групп лиц с ограниченными возможностями, определения скрытых и явных признаков инвалидности.
55. Потребности разных групп лиц с ограниченными возможностями
56. Классификация групп инвалидности и их характеристика.
57. Критерии установления группы инвалидности.
58. Уровни социальной активности у инвалидов.
59. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
60. Классификация инвалидности по ВОЗ.
61. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету с оценкой

#### Закрытые вопросы

##### ПК-3

1. Какая формулировка наиболее корректна, когда мы говорим о человеке с инвалидностью?
  - a) Человек с инвалидностью
  - b) Инвалид
  - c) Человек с ограниченными возможностями
2. Что такое инклюзивное общение?
  - a) Общение людей с инвалидностью между собой
  - b) Общение в коррекционных образовательных учреждениях
  - c) Взаимодействие людей с различными видами инвалидности и людей без инвалидности
3. Перед Вами в магазин заходит человек с нарушением зрения. Какие действия допустимы?
  - a) Нельзя предлагать помощь, пока незрячий сам не попросит
  - b) Поздороваться, представиться, предложить помощь и уточнить, какая помощь нужна
  - c) Молча быстро подхватить человека под руку и открыть перед ним дверь
4. Если у Вашего собеседника нарушение речи, и он медленно договаривает фразу до конца. Ваши действия?
  - a) Не перебивать. Дождаться, пока собеседник договорит фразу
  - b) Помогать собеседнику, договаривая фразы за него
5. Вы общаетесь с человеком с нарушением по слуху. Корректно ли переспрашивать суть вопроса, если Вы не поняли?
  - a) Нет, некорректно заставлять человека с инвалидностью несколько раз повторять одно и то же
  - b) Да, конечно, как в любом другом случае
5. Какие из перечисленных технологий обеспечивают альтернативное представление информации для неслышащего пользователя?
  - a) Возможность увеличения громкости речевого видео-контента
  - b) Автоматические субтитры к речевому видео-контенту
  - c) Специально созданные субтитры к речевому видео-контенту

#### Открытые вопросы

##### ПК-3

1. Как правильно называется собака, которая помогает людям с нарушением зрения передвигаться и ориентироваться в пространстве?
2. Как правильно звучит термин, определяющий человека с ограничениями по здоровью согласно письму Рособнадзора от 05.03.2010?
3. Как Вы поздороваетесь с человеком с нарушением слуха?
4. Если Вам предстоит длительная беседа с собеседником, передвигающимся на кресле-коляске, как Вы поступите?
5. Как вы будете общаться с неслышащим человеком в условиях обязательного ношения медицинских масок?

#### Ситуационные задачи:

1. Вы являетесь одним из организаторов конференции. Вам звонят с ресепшн и просят спуститься, чтобы встретить одного из участников конференции. Оказывается, он инвалид-колясочник. Конференция проводится в старом купеческом особняке на втором этаже. Лифта в здании нет подъем на второй этаж возможен только по лестнице.

Как надлежит поступить организатору мероприятия?

2. Вас просят провести экскурсию для школьников, на которой будут присутствовать ребенок с аутизмом.

На что вы будете обращать внимание при планировании экскурсии?

3. Вы подходите к подземному переходу и видите, что человек на инвалидной коляске собирается по установленному на лестнице пандусу. Вы понимаете, что угол наклона лестницы слишком велик и самостоятельный спуск может быть небезопасен для колясочника.

Как вы поступите?

4. В гостиницу, в которой вы работаете администратором ресепшн заселяется гость с собакой. Вы объясняете гостю, что в данной гостинице нельзя проживать с животными. Гость говорит, что он инвалид по зрению и собака является его поводырем.

Каковы ваши действия?

5. Для детей организуется выездная экскурсия в музей. Мама мальчика с нарушением опорно-двигательного аппарата волнуется за безопасность и здоровье ребенка во время поездки, сомневается в необходимости данного мероприятия. Готова даже отказаться от участия в нем своего ребенка.

Что должен предпринять экскурсовод, чтобы разрешить опасения матери?

*Задание 1.* Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

*Задание 2.* Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

*Задание 3.* Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

*Задание 4.* Ричард - старший менеджер крупного отеля всемирно известной сети. В его подчинении находятся 4 менеджера отдела, секретарь и старший администратор обслуживающего персонала, Мэдж. Мэдж непосредственно отвечает за работу штата уборщиков общественных помещений в гостинице. Мэдж проработала в гостинице уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление.

Ричард считает, что штат уборщиков выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того чтобы решить этот вопрос официально с HR-отделом головного офиса гостиницы, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно.

Когда Мэдж обсуждает порядок и время работы с уборщиками, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Ричард очень часто вмешивается в этот процесс. Случается даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы уборщиков.

Ощущая негласную поддержку Ричарда, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки.

Ричард также сам подписывает листы рабочего времени уборщиков и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного

уборщика не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше. Многие уборщики, работающие в отеле, из бедных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах.

Кристофер, один из менеджеров отдела, узнал о несоответствии реально отработанных рабочих часов оплате от одной из уборщиц, которой заплатили за работу на выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье.

Сью, еще один менеджер отдела, также узнала об этой схеме от Мэдж. Когда Сью стала обсуждать с ней этот вопрос, Мэдж сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Ричардом, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом с кем бы то ни было. Мэдж сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этой гостинице уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, поэтому ни один другой отель не взял бы ее на работу на аналогичную позицию.

Какое-то время спустя Кристофер и Сью, сидя за чашкой кофе в одном из баров гостиницы, обсуждали эту проблему:

- Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема, - высказала свое мнение Сью.

Кристофер не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы:

1. Как вы считаете, Ричард успешно мотивирует обслуживающий персонал гостиницы к работе?
2. Какие ошибки он допускает в своей работе?
3. Если бы вы были на месте Сью или Кристофера, какие бы действия вы предприняли?
4. Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

*Задание 5.* Крупная российская компания столкнулась с проблемой эффективного использования принадлежащих ей торговых площадей. Компания владеет на правах арендаторов 10 000 метров торговых площадей в г. Москве. На площадях расположены небольшие бутики. Несмотря на хорошее месторасположение торгового комплекса - вблизи от метро, на пересечении крупных автомагистралей, недалеко от центра города, торговые площади компании малопосещаемы. Более того, директор компании отмечает, что в последнее время деятельность конкурентов активизировалась, появляются новые торговые сети.

Компания пыталась решить существующую проблему, используя различные стратегии, но ни одна из них не оказалась эффективной и не привела к увеличению прибыли. Компания пыталась реализовывать следующие стратегии.

Стратегия 1. Компания пробовала снижать арендную плату за метр

торговой площади. Стоимость одного квадратного метра торговых площадей, предлагаемых компанией, составляет 250 долл. Тогда как, стоимость одного квадратного метра в «бойких» торговых комплексах составляет от 2000 до 3000 долл. за квадратный метр.

Стратегия 2. Компания пыталась привлечь на торговые площади своего комплекса магазины, реализующие известные торговые марки. Однако компания не смогла собрать представительного состава крупнейших торговых марок. Потенциальные партнеры не давали свое согласие на открытие магазинов в торговом комплексе, мотивируя свой отказ отсутствием гарантий «статусного соседства». Потенциальные партнеры требовали обеспечить расположение своего магазина рядом с названными ими торговыми марками.

На данном этапе переговоры с потенциальными партнерами активно не ведутся.

Руководство компании решило нанять нового сотрудника - менеджера по развитию торгового бизнеса, который смог бы предложить и реализовать эффективную стратегию развития данного направления бизнеса компании.

Ваша задача: предложить разнообразные стратегии эффективного использования торговых площадей с тем, чтобы максимально увеличить прибыль компании.

*Задание 6.* В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники - это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1. Как бы Вы решили ситуацию?
2. Какие способы мотивации персонала следует использовать?

*Задание 7.* Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Вопросы:

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?
2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

*Задание 8.* Джон - генеральный менеджер курортной гостиницы на 500 номеров. В гостинице применяется система POS в ее нескольких ресторанах и сра-центре. Однако никакие виды оплаты, совершенные в сра-центре или ресторанах, при помощи этой системы автоматически включить в счет гостя, проживающего в конкретном номере, нельзя. Джон хотел бы выяснить, сколько в среднем тратит гость, останавливающийся в их гостинице, на сра-центры и рестораны. Кроме того, гости часто не понимают, почему они не могут оплатить услуги, полученные в сра-центре, в общем счете. Положение дел осложняется тем, что из-за наличия нескольких ресторанов отдел

получения продуктов часто путает, какой именно ресторан заказал какие продукты. Так, на прошлой неделе один из ресторанов оказался в затруднительном положении - нескольких горячих блюд, записанных в меню, реально не оказалось, так как отдел получения продуктов отправил пришедший заказ для этого ресторана, в другой ресторан. Когда Джон решил просмотреть доходы гостиницы за неделю, база данных, в которой содержалась вся информация о транзакциях гостей, перестала работать.

Вопросы:

1. Какой тип системы следует установить в гостинице, где работает Джон, чтобы не допустить возникновения описанных ситуаций?
2. Что должен учесть Джон, прежде чем устанавливать в гостинице такую систему?

*Задание 9.* В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос: Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

*Задание 10.* Выписка гостя. Гость подошел к служащему бюро регистрации в гостинице высшего уровня, собираясь выписаться. Как это обычно делается при выписке, служащий спросил гостя, в каком номере тот проживает. Однако гость очень торопился и выразил свое нетерпение очень нервно, резко ответив: «Я останавливаюсь в сотнях гостиничных номеров, и вы хотите, чтобы я запоминал все эти цифры?». После этого служащий спросил фамилию гостя, на что тот ответил: «Я мистер Джонстейн». Поблагодарив гостя за предоставленную информацию, служащий стал безуспешно искать услышанную фамилию в компьютерном журнале регистрации. Поскольку у гостя был сильный акцент, служащий подумал, что неправильно расслышал фамилию и попросил гостя произнести ее по буквам.

Тот ответил: «Вы, что, идиот? Человек, который регистрировал меня прошлой ночью не имел никаких проблем». Служащий снова начал изучать компьютер, чтобы отыскать фамилию гостя. Тот, становясь все более и более раздраженным, заявил: «Я должен успеть на самолет и просто смешно, что вам требуется столько времени, чтобы выписать меня. Кроме того, мне нужно отправить по факсу эти документы, но сначала я должен снять с них копии». Служащий ответил: «В конце коридора есть бизнес-центр с факс-аппаратом и копиром, которыми вы можете воспользоваться». На это рассерженный гость огрызнулся: «Если бы я хотел слышать ваше мнение, я бы обратился к вам за советом. Вы разве никогда не слышали о том, как надо обслуживать клиентов?»

Разве это не пятизвездочный отель? С вашим отвратительным отношением к работе вам место только в заведении с тремя звездами. Я не могу понять, почему они вообще разрешают вам работать на регистрации. Вы ведь до сих пор не можете отыскать мою фамилию».

Служащий, который начал нервничать, снова попросил гостя произнести свою фамилию и имя по буквам. На что тот резко ответил: «Вот мои документы, которые я хочу отправить по факсу, если вы, конечно, способны сделать это». Служащий протянул руку, чтобы взять документы, но гость неожиданно закричал: «Не хватайте их из моей руки! Вы не умеете работать, и если бы у меня было больше времени, я обязательно переговорил бы с вашим начальством, чтобы вас уволили, поскольку в таком отеле должен быть другой уровень обслуживания». Служащий совершенно растерялся, но старался держать себя в руках, чтобы гость окончательно не расевирепел.

Служащий продолжал оказывать услуги гостю, отправив факсом его документы, предварительно сделав с них копии, как тот требовал. Вернувшись из бизнес-центра, он снова попросил гостя повторить свою фамилию, поскольку не мог найти в компьютере никакого Джонстейна. Наконец гость соизволил повторить свою фамилию по буквам: Д-Ж-О-Н-С-Т-О-Н, и служащий наконец смог отыскать его фамилию в компьютере и выписал гостя, который в это время продолжал агрессивно его критиковать. Все закончилось тем, что служащий пожелал уезжающему хорошего полета.

Вопросы:

1. Может быть, было бы целесообразно пригласить менеджера в данной ситуации? Или весь огонь критики, действительно, должен был принять на себя служащий?
2. Как действовали бы вы в этой ситуации на месте этого служащего?
3. Что бы вы сделали совершенно по-другому?