

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

*Методические указания
для выполнения контрольной работы
студентами направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность»
заочной формы обучения*

Красноярск 2022

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства: методические указания к выполнению контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» заочной формы обучения / сост. доцент, канд. техн. наук А. М. Тимофеева. – Красноярск: СФУ, 2022. - 13 с.

© ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», 2022

1 Порядок выполнения, содержание и выбор варианта контрольной работы

Контрольная работа по курсу состоит из двух теоретических вопросов и практического задания.

Теоретические вопросы контрольной работы раскрываются на основе изучения рекомендуемой литературы по дисциплине. Важно изучить не только учебную литературу, но и нормативно-правовые документы, периодические издания по рассматриваемым вопросам. Для поиска необходимой информации рекомендуется использовать поисковые системы в ресурсах Internet.

Собранный материал необходимо систематизировать и обработать. Изложение вопросов контрольной работы должно быть последовательным и взаимосвязанным. Не допускается дословное переписывание литературы. По тексту контрольной работы необходимо дать ссылки на использованные источники литературы.

Контрольная работа выполняется в соответствии с вариантом задания, который выбирается студентом самостоятельно по последним двум цифрам номера зачетной книжки, таблица 1.

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

| Предпоследняя цифра номера зачетной книжки | Последняя цифра номера зачетной книжки | | | | | | | | | |
|--|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Контрольная работа оформляется в соответствии со стандартом университета СТУ 7.5–07–2021 «Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности» и должна соответствовать следующим требованиям:

- титульный лист к контрольной работе оформляют в соответствии с приложением А;
- контрольная работа выполняется печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом Times New Roman размером 14, межстрочный интервал принимают полуторный;
- в тексте работы выдерживаются поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм;
- абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 12,5 мм.

- страницы должны быть пронумерованы в центре нижней части листа арабскими цифрами, шрифтом Times New Roman 14 размера;

- титульный лист текстового документа включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют;

- приводимые в работе иллюстрации (схемы, рисунки), должны быть выполнены четко и аккуратно, иметь подрисуночную подпись;

- заголовки структурных элементов «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» располагают посередине строки без абзацного отступа и печатают прописными буквами полужирным шрифтом. Заголовки отделяют от текста интервалом в одну строку, не подчеркивают и не нумеруют.

Список использованных источников приводится в конце контрольной работы. Правила оформления библиографических ссылок составляют согласно СТУ 7.5–07–2021.

При выполнении контрольной работы рекомендуется следующая структура:

Титульный лист

Содержание

1 Название первого теоретического вопроса

2 Название второго теоретического вопроса

3 Практическое задание

Список использованных источников

Каждый вопрос необходимо раскрывать на новой странице, в начале каждого вопроса указывается его заглавие.

Готовая работа скрепляется в папку.

Контрольная работа выполняется студентом в межсессионный период и сдается на кафедру гостиничного дела за неделю до начала экзаменационной сессии для регистрации и проверки. Работа, выполненная в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями, допускается к защите. Зачтенная контрольная работа служит основанием для допуска студента к экзамену.

2 Варианты контрольной работы

Вариант 1

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. История возникновения обслуживания особых категорий клиентов.
2. Российский опыт развития информационных ресурсов по проблемам доступности объектов и услуг. Форма карты доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов в РФ.
3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по полу в разрезе субъектов РФ:

- 3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.
- 3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 2

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Зарубежный опыт обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостиницах.
2. Правила этикета при общении с инвалидами: понятие и категории этики, основополагающие принципы социальной защиты инвалидов.
3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по группам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

- 3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.
- 3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 3

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Инклюзивный туризм.
2. Особенности обслуживания лиц с нарушениями слуха в сфере гостеприимства.
3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по возрастным группам в разрезе субъектов РФ:

- 3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.
- 3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 4

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Психология и этика общения с гостями, имеющие ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства: правила общения с особыми категориями клиентов, требования к степени подготовки персонала средств размещения.

2. Карты доступности объектов и услуг. Зарубежный опыт формирования карт доступности.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по причинам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 5

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности обслуживания лиц с нарушениями зрения в сфере гостеприимства.

2. Примеры проектов, которые делают туризм доступным для всех.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по полу в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 6

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности обслуживания лиц с нарушениями слуха в сфере гостеприимства.

2. Постановление Правительства РФ «О порядке и условиях признания лица инвалидом»: порядок и условия признания лица инвалидом, группы инвалидности, причины инвалидности. Группы инвалидности, которые устанавливаются без срока переосвидетельствования при первичном освидетельствовании.

3. Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по группам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 7

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения.

2. Классификации и критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные Приказом Министерством труда и социальной защиты РФ: основные виды стойких расстройств функций организма человека, степени выраженности. Основные категории жизнедеятельности человека.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по возрастным группам в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 8

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.

2. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»: основные понятия, технические средства реабилитации инвалидов. Условия и возможности, которые обеспечивают инвалидам органы государственной власти и местного самоуправления, организации.

3. Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по причинам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 9

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

2. Постановление Правительства РФ «О порядке и условиях признания лица инвалидом»: порядок и условия признания лица инвалидом, группы инвалидности, причины инвалидности. Группы инвалидности, которые устанавливаются без срока переосвидетельствования при первичном освидетельствовании.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по полу в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 10

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технологический цикл обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. Характеристика этапов.

2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН и рекомендации по устранению барьеров окружающей среды.

3. Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по группам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 11

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Обеспечение правил безопасности туристов и экскурсантов с ограниченными возможностями.

2. Примеры проектов, которые делают туризм доступным для всех.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по возрастным группам в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 12

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Понятие и принципы универсального дизайна.

2. Основные категории жизнедеятельности человека и их содержание. Установление инвалидности в соответствии с законодательством Российской Федерации: условия признания гражданина инвалидом, группы инвалидности.

3. Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по причинам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 13

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Стандарты обслуживания гостей с ограниченными возможностями в гостиницах.

2. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями: категории туристов, требования к формированию туристского продукта/услуг, предназначенных для туристов с ограниченными физическими возможностями в зависимости от категории.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по полу в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 14

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Понятие и принципы универсального дизайна.

2. Особенности обслуживания лиц с нарушениями зрения в сфере гостеприимства.

3. Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по группам инвалидности в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

Вариант 15

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Правила этикета при общении с гостями с ограниченной подвижностью.

2. Государственная программа РФ «Доступная среда»: этапы, сроки, ожидаемые результаты.

3. Практическое задание.

Используя данные Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (<https://sfri.ru>) о численности инвалидов по возрастным группам в разрезе субъектов РФ:

3.1. Построить сводную таблицу и сводную диаграмму (за последние 5 лет, по состоянию на январь). Форму таблицы и тип диаграммы выбрать самостоятельно.

3.2. Проанализировать полученные данные. Сделать выводы.

3 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с.
2. Обратная сторона Луны, или что мы не знаем об инвалидности: теория, репрезентации, практики: [сборник статей] / Рос. акад. наук, Ин-т этнологии и антропологии им. Н. Н. Миклухо-Маклая ; отв. ред.: А. С. Курленкова, Е. С. Носенко-Штейн. - Москва : МБА, 2018. - 419 с.
3. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А.Д. Чудновский ; Государственный университет управления. - 1. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2019. - 400 с.

Дополнительная литература

4. Можаяева, Н. Г. Российский государственный гуманитарный университет. Индустрия гостеприимства : практикум / Н. Г. Можаяева ; Российский государственный гуманитарный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2019. - 120 с.
5. Наберушкина, Э. К.. Социальное пространство инвалидности: формирование доступной среды : монография / Э. К. Наберушкина. - Саратов : Наука, 2009. - 158 с.
6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.
7. Нормативные документы для лиц с инвалидностью и ОВЗ / МГППУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mgppu.ru/inforpages/show/195>.
8. Панюкова С.В. Нормативно-правовое, организационное и методическое обеспечение обучения лиц с инвалидностью в вузе: учебное пособие / С.В. Панюкова, В.С. Сергеева, Г.Г. Сайтгалиева. - М.: МГППУ, 2018.– 108 с.
9. Подольская О.А., Яковлева И.В. Основы специальной педагогики и психологии: Учебное пособие. – Елец: Елецкий гос. ун-т им. И.А. Бунина, 2013. – 212 с.
10. Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами : учебное пособие / Институт дополнительного профессионального образования работников социальной сферы. - 3. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 240 с.

Перечень информационных справочных систем

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. - Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>.
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011] . - Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. Профессиональные справочные системы «Техэксперт» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативно-правовую и нормативно-техническую документацию. - Москва, [2005]. – Режим доступа: <http://www.cntd.ru/>.
5. Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Форма титульного листа контрольной работы

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«**СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными
возможностями здоровья в сфере гостеприимства»

вариант

Преподаватель

_____ А. М. Тимофеева
подпись, дата инициалы, фамилия

Студент _____
номер группы, зачетной книжки

_____ _____
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 20__