

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 17:17:37
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДЭ.01.02 «Организация обслуживания лиц с ограниченными
возможностями»**

(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное дело

(наименование образовательной программы)

**Очная/заочная
(формы обучения)**

2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата
«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.01.02 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.01.02 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» обеспечивает владение следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и ПК (при наличии)**	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенции **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2	Планирует работы с учетом доступных ресурсов и понимает имеющиеся проектные ограничения	УК-2.2. 3-1. Знает , как определить ожидаемые результаты решения поставленных задач УК-2.2. У-1. Умеет публично представлять результаты решения конкретной задачи
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.4	Реализует значимые социальные проекты (мероприятия)	УК-3.4 3-1 Знает основы социального проектирования и организации командной работы над проектами. УК-3.4 У-1 Умеет организовать работу команды социального проекта для достижения его целей.

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

***Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

3 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 36 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 12 ак.час на лекции и 24 ак.час на практические занятия, 72 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения

3 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 10 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.час на лекции и 6 ак.час на практические занятия, 94 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 4 ак. часов на контроль.

Дисциплина Б1.В.ДЭ.01.02 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре и в 6 семестре на 3 курсе по заочной форме обучения.

Цель изучения дисциплины: усвоение знаний в области туристского маркетинга, а именно: понимание специфики маркетинговой деятельности на рынке туристских и гостиничных услуг, умение формировать ее стратегию и тактику.

Дисциплина базируется на следующих дисциплинах ОП:

История гостеприимства

Технологии гостиничной деятельности

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного изучения следующих дисциплин (модулей), по данному направлению подготовки:

Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия

Методы продвижения и продажи гостиничных услуг

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному

кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Инвалидность как социальная проблема	27	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	18	Практическое задание
Тема 2	Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов	27	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	18	Практическое задание

							промежуточной аттестации (сессия)						промежуточной аттестации		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Инвалидность как социальная проблема	25	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	23	Практическое задание	
Тема 2	Специфика социально-психологического статуса и проблем инвалидов	25	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	23	Практическое задание	
Тема 3	Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	27	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	24	Доклад	
Тема 4	Формирование безбарьерной	27	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	24	Доклад	

	среды для лиц с ограниченными физическими возможностями													
Промежуточная аттестация		4												зачет
Итого		108	4	0	0	6	0	0	0	4	0	0	94	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Инвалидность как социальная проблема УК-2.2, УК-3.4

Понятие «инвалидность», категории, классификация по нозологии Медицинская и социальная модель инвалидности. Понятие «инвалид», «инвалидность», «социальная недостаточность». Основные категории жизнедеятельности, нарушение которых приводит к инвалидности (способность к самообслуживанию, обучению, трудовой деятельности и др.). Структура и динамика инвалидности в России. Признание лица инвалидом. Государственная служба медико-социальной экспертизы (МСЭК), осуществляющая признание лица инвалидом. Порядок и условия признания лица инвалидом. Социальное положение инвалидов в обществе. Микро социальная среда инвалидности. Профилактика инвалидности. Медицинская и социальная модели инвалидности. Современное представление об инвалидности. Статистика инвалидности.

Тема 2. Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов УК-2.2, УК-3.4

Основные современные подходы к исследованию социально психологических проблем инвалидов в медицинской, социальной психологии и других науках о человеке. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации. Классификация групп инвалидности и их характеристика.

Тема 3. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями УК-2.2, УК-3.4

Социально-психологическая среда. Образовательная среда. Производственная среда. Физкультура и спорт в социально-средовой реабилитации инвалидов. Среда в стационарных учреждениях социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями. Правовые основы медико-социального обеспечения отдельных групп населения. Организация медико-социальной помощи в учреждениях социального обслуживания.

Тема 4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями УК-2.2, УК-3.4

Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и культурно-зрелищных учреждений, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.

Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1 . Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.01.02 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

ПЗ – практическое задание, Д – доклад

Тема 1. Инвалидность как социальная проблема

Практическое задание

1. Анализ медийного дискурса. Проанализируйте 3-4 статьи из современных российских или зарубежных онлайн-СМИ (новостных порталов, популярных журналов), посвященных теме инвалидности. Используя концепции медицинской и социальной моделей инвалидности, определите, какая модель доминирует в каждом материале. Сформулируйте выводы о том, как медиа формируют

общественное восприятие инвалидности. Результаты оформите в виде краткого аналитического отчета (1-1.5 стр.).

2. Сравнительный анализ нормативных документов. Сравните определения понятия «инвалид»/«лицо с ограниченными возможностями здоровья» в Федеральном законе РФ № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и в Конвенции ООН о правах инвалидов. Выявите ключевые смысловые различия. Как эти различия отражают разные подходы (патерналистский vs. правозащитный) к пониманию инвалидности? Ответ представьте в виде таблицы с колонками «Документ», «Определение», «Ключевые акценты», «Подход».

Тема 2. Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов

Практическое задание

1. Кейс-анализ. Проанализируйте предложенный кейс (например, описание ситуации трудоустройства молодого человека с ДЦП или адаптации в школе ребенка с расстройством аутистического спектра). Определите и классифицируйте ключевые социальные и психологические проблемы, с которыми сталкивается герой кейса (проблемы идентичности, самооценки, коммуникации, дискриминации, доступности среды). Предложите возможные пути решения этих проблем с опорой на изученные теории (например, теорию социальной идентичности Тэджфела-Тернера, концепцию выученной беспомощности).

2. Разработка памятки. Разработайте краткую памятку (инфографику или текст не более 1 страницы) для волонтеров, впервые взаимодействующих с людьми с нарушениями зрения или слуха. Памятка должна содержать:

Базовые правила этикета (терминология, коммуникация).

Описание типичных психологических барьеров, которые могут испытывать обе стороны.

Рекомендации по созданию комфортной психологической атмосферы.

Тема 3. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Темы для доклада

1. Городская среда как фактор инклюзии или эксклюзии: анализ доступности общественного транспорта, пешеходных зон, парков.

2. Доступность цифровой среды: веб-сайты, мобильные приложения и социальные сети для людей с сенсорными нарушениями.
3. Жилье для людей с инвалидностью: от специализированных интернатов к сопровождаемому проживанию в обычных квартирах.
4. Социокультурная среда: доступность музеев, театров, кинотеатров и библиотек. Роль тифлокомментирования и сурдоперевода.
5. Сельская местность vs мегаполис: сравнительный анализ возможностей и барьеров социальной среды для людей с инвалидностью

Тема 4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями

Темы для доклада

1. Принципы универсального дизайна: 7 ключевых принципов и примеры их реализации в архитектуре и продуктах.
2. Нормативно-правовая база создания безбарьерной среды в РФ: от СНиПов и ГОСТов к федеральным программам.
3. Технические средства реабилитации и ассистивные технологии как элемент безбарьерной среды (от простых приспособлений до «умного дома»).
4. Транспортная мобильность: доступность авиа-, железнодорожного и городского транспорта. Международный опыт.
5. Безбарьерная среда для людей с ментальными особенностями: сенсорная разгрузка, понятная навигация, тренировочные квартиры.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование	Максимальное	Коэффициент веса	Результат
--------------	--------------	------------------	-----------

контрольной точки	количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	контрольной точки	контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1.

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

КТ-2

Тема 3, Тема 4

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания Практического задания

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов,

		лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятия инвалид, инвалидность, ограниченные возможности.
2. Динамика инвалидности в России: современное состояние и дальнейшие тенденции.
3. Декларация о правах инвалидов и Декларация о правах умственно отсталых лиц.
4. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
5. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.
6. Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.
7. Инвалидность по профессиональному заболеванию или трудовому увечью.
8. Медицинская модель инвалидности.
9. Медико-социальная модель инвалидности.

10. Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов. Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья.
11. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
12. Группы барьеров, возникающие на жизненном пути инвалидов по разным признакам.
13. Участки среды, требующие адаптации к потребностям инвалидов. Травмоопасные элементы мебели, квартиры, подъезда, улицы и т.д.
14. Особенности планировки комплексов для инвалидов.
15. Мероприятия по приспособлению инвалидов в жилой среде.
16. Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья.
17. Права, обязанности и ответственность работодателей в обеспечении занятости инвалидов.
18. Федеральная базовая программа реабилитации инвалидов.
19. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации и к объектам социальной инфраструктуры.
20. Индивидуальная программа реабилитации инвалидов.
21. Государственная служба реабилитации инвалидов.
22. Медицинская реабилитация.
23. Общественные организации инвалидов и их функции.
24. Профессиональная адаптация и реабилитация инвалидов. Этапы реабилитации.
25. Трудоустройство инвалидов. Рациональное трудоустройство.
26. Установление квоты для приема на работу инвалидов.
27. Специальные рабочие места для трудоустройства инвалидов.
28. Условия труда инвалидов.
29. Права, обязанности и ответственность работодателей в обеспечении занятости инвалидов.
30. Обеспечение занятости инвалидов.
31. Порядок и условия признания инвалида безработным.
32. Государственное стимулирование участия предприятий и организаций в обеспечении жизнедеятельности инвалидов.
33. Установление инвалидности ребенку.
34. Воспитание и обучение инвалидов.
35. Образование инвалидов.
36. Льготы для детей-инвалидов.
37. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации и к объектам социальной инфраструктуры.
38. Организация физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий с инвалидами.
39. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
40. Независимый образ жизни инвалидов. Основные концепции.

41. Кадровое обеспечение и подготовка специалистов по проблемам инвалидов.
42. Инвалидность по профессиональному заболеванию или трудовому увечью.
43. Медицинская модель инвалидности.
44. Медико-социальная модель инвалидности.
45. Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов. Шкала двигательной активности инвалида; затруднения, имеющиеся у инвалидов в связи с состоянием здоровья.
46. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
47. Группы барьеров, возникающие на жизненном пути инвалидов по разным признакам.
48. Участки среды, требующие адаптации к потребностям инвалидов. Травмоопасные элементы мебели, квартиры, подъезда, улицы и т.д.
49. Особенности планировки домов-интернатов, жилых комплексов для инвалидов.
50. Мероприятия по приспособлению инвалидов в жилой среде.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)	1. **Ведущим принципом организации обслуживания лиц с нарушениями зрения является:** * а) Громкое и медленное произнесение всей информации. * б) Принцип «от общего к частному» при словесном описании пространства и услуг. * в) Обязательное тактильное сопровождение (ведение под руку) при любом перемещении. * г) Максимальная самостоятельность клиента без вмешательства персонала. 2. **При оформлении гостиничного номера для гостя, передвигающегося на кресле-коляске, НАИМЕНЕЕ важным критерием является:** * а) Ширина дверных

		<p>проемов не менее 90 см.</p> <ul style="list-style-type: none"> * б) Наличие поручней у унитаза и в душевой кабине. * в) Высота кровати, соответствующая высоте кресла-коляски. * г) Наличие коврового покрытия во всем номере. <p>3. **Сотрудник ресторана заметил, что гость с нарушением слуха, судя по всему, не понял устно озвученное меню. Наиболее корректным первым действием сотрудника будет:**</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Повторить то же самое громче и четче. * б) Извиниться и предложить письменное меню или планшет с электронной версией. * в) Обратиться к сопровождающему гостя с вопросом, как лучше объяснить. * г) Спросить у гостя: «Вы меня слышите?» <p>4. **Понятие «разумное приспособление» в контексте обслуживания означает:**</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Полную реконструкцию здания для обеспечения доступности. * б) Немедленный отказ в услуге, если для ее оказания нет специальных условий. * в) Внесение необходимых и подходящих изменений, не налагающих несоразмерного бремени, для обеспечения доступа конкретному человеку. * г) Предоставление услуги со скидкой в качестве компенсации за неудобства.
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p>	<p>1. **Установите соответствие между типом нарушения и ключевой рекомендацией по коммуникации для сотрудника сервиса:**</p> <ul style="list-style-type: none"> * **Тип нарушения:** 1. Нарушение слуха (глухота)

	<p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1с;2а;3г;4д;5ф;6б;7е)</p>	<p>2. Нарушение опорно-двигательного аппарата (передвижение на коляске)</p> <p>3. Нарушение зрения (слепота)</p> <p>4. Ментальные особенности (например, РАС)</p> <p>* **Рекомендация:**</p> <p>А) Общаться на уровне глаз (присесть), говорить непосредственно с клиентом, а не с сопровождающим.</p> <p>Б) Четко представиться, предупреждать о своих действиях, использовать четкие пространственные ориентиры.</p> <p>В) Обеспечить визуальный контакт, использовать простые, конкретные формулировки, избегать иронии.</p> <p>Г) Обеспечить хорошее освещение лица для возможности чтения по губам, использовать письменные средства.</p> <p>2. **Установите соответствие между элементом безбарьерной среды и его основным назначением:**</p> <p>* **Элемент:**</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тактильная плитка 2. Индукционная петля 3. Пандус с правильным уклоном 4. Тифлокомментарий <p>* **Предназначение:**</p> <p>А) Обеспечение безопасного и самостоятельного подъема/спуска для человека на коляске.</p> <p>Б) Ориентация и предупреждение о препятствиях для незрячего человека.</p> <p>В) Вербальное описание визуальной информации для незрячих и слабовидящих.</p> <p>Г) Передача звукового сигнала непосредственно на слуховой аппарат для слабослышащих.</p>
Задание закрытого типа с	1. Внимательно прочитать текст	1. **Какие из перечисленных

<p>выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)</p>	<p>действий сотрудника при обслуживании незрячего гостя в отеле являются корректными? (Выберите 2-3 варианта)** * а) При встрече у входа сразу взять гостя под руку и направить к стойке регистрации. * б) Предложить гостю свою руку для сопровождения и идти на полшага впереди. * в) При описании номера использовать фразы типа «чашка находится справа от чайника». * г) Подвести гостя к лифту и сказать: «Лифт здесь, кнопка слева». * д) Разместить все предметы в номере в строго оговоренных местах и не перемещать их без ведома гостя.</p> <p>2. **При подготовке персонала к работе с клиентами с инвалидностью, тренинг должен обязательно включать информацию о: (Выберите 2-3 варианта)** * а) Медицинских диагнозах и причинах инвалидности. * б) Основах этикета и корректной коммуникации. * в) Принципах универсального дизайна и разумного приспособления. * г) Юридических правах и обязанностях клиентов с инвалидностью. * д) Психологических методах коррекции поведения.</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например,</p>	<p>1. **Установите правильную последовательность действий сотрудника call-центра при телефонном обращении клиента с нарушением речи (использующего синтезатор или с затрудненной дикцией):** * А) Проявить терпение, не перебивать, дослушать сообщение до конца. * Б) Представиться, назвать организацию и свою должность. * В) В конце разговора кратко</p>

	<p>F; N; K; I; E; B</p>	<p>резюмировать договоренности, чтобы убедиться в их правильном понимании.</p> <p>* Г) Уточнить, правильно ли вы поняли суть запроса, задавая простые вопросы, требующие ответа «да/нет».</p> <p>2. **Установите логическую последовательность этапов организации доступного мероприятия (форума, конференции) для людей с различными формами инвалидности:**</p> <p>* А) Обеспечить наличие сурдопереводчиков, тифлокомментаторов и ассистентов.</p> <p>* Б) Провести аудит доступности площадки (вход, сцена, санузел, пути перемещения).</p> <p>* В) На этапе регистрации спросить участников о необходимых особых условиях.</p> <p>* Г) Разместить на всех информационных материалах (сайт, анонсы) данные о доступности и контакты для запроса особых условий.</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>1. **Гость отеля с ДЦП (детским церебральным параличом), передвигающийся самостоятельно, но с заметными двигательными нарушениями и нечеткой речью, обращается на стойку регистрации. Ваши первоочередные действия как сотрудника?*</p> <p>* а) Немедленно вызвать дежурного врача отеля.</p> <p>* б) Обратиться к сопровождающему гостя, если он есть.</p> <p>* в) Установить зрительный контакт, дать гостю время сформулировать вопрос, слушать внимательно, не перебивая.</p> <p>* г) Предложить гостю написать свой запрос на бумаге.</p> <p>**Обоснуйте свой выбор, ссылаясь на принципы этикета и эффективной коммуникации.**</p>

		<p>2. **В ресторан приходит компания, в которой есть человек на кресле-коляске. Свободные столики есть только в центре зала, где узкие проходы. Ваши действия как администратора?*</p> <p>* а) Вежливо отказать в обслуживании, объяснив отсутствием подходящих мест.</p> <p>* б) Посадить гостя на коляске в начале стола, не перемещая его за стол.</p> <p>* в) Предложить компании занять несколько столов в проходе, освободив пространство.</p> <p>* г) Извиниться, объяснить ситуацию и оперативно переставить мебель, создав комфортное место для всех гостей за одним столом.</p> <p>**Обоснуйте свой выбор с точки зрения принципов разумного приспособления и создания инклюзивной среды.**</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>1. **Разработайте краткий алгоритм (5-7 ключевых шагов) для сотрудника гостиницы на стойке регистрации по приему и размещению гостя с собакой-проводником. Учтите юридические, организационные и коммуникационные аспекты.**</p> <p>2. **Опишите возможные барьеры (физические, коммуникационные, отношенческие), с которыми может столкнуться глухой клиент при посещении банка для оформления кредита. Предложите комплекс мер со стороны банка для устранения или минимизации этих барьеров.**</p> <p>3. **Проанализируйте ситуацию: в музее внедрены тактильные модели экспонатов для незрячих, но поток таких посетителей минимален. Каковы, на ваш взгляд, возможные</p>

		<p>причины низкой востребованности этой услуги? Сформулируйте 3-4 рекомендации для музея по привлечению аудитории с нарушениями зрения.**</p> <p>4. **Представьте, что вам поручено организовать однодневный корпоративный тренинг для фронт-офис сотрудников сети кафе на тему «Основы обслуживания клиентов с инвалидностью». Опишите структуру тренинга (3-4 основных блока), его ключевые цели и один практический метод отработки навыков, который вы будете использовать.</p>
--	--	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	20-30
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры,</i>	10-20

<i>недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-10

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше

подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде

фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102277.html>
2. Социально-трудовая реабилитация и адаптация инвалидов и лиц пожилого возраста : монография / М. О. Буянова [и др.]; под редакцией М. О. Буяновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 132 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12672-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476617>
3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2022. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — ISBN 978-5-905916-89-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
2. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика и этикет (практикум) : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 104 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>
3. Картушина, И. Г. Профессиональная этика и этикет : учебно-методическое пособие / И. Г. Картушина. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2010. — 178 с. — ISBN 978-5-9971-0078-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>
4. Матолыгина, Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. — 160 с. — ISBN 978-5-4383-0038-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

- 1 1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 2 2. Трудовой кодекс Российской Федерации

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.

- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»