

Приложение 1 к РПД Б1.В.ДВ.07.01 Организация сервиса для лиц с особыми возможностями здоровья
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),
направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства
Форма обучения – очная
Год набора - 2023

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
3.	Направленность (профиль)	Сервис в индустрии гостеприимства
4.	Дисциплина	Б1.В.ДВ.07.01 Организация сервиса для лиц с особыми возможностями здоровья
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

I. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

Работа с лекционным материалом – это работа с записями.

Материал лекций является алгоритмом поиска информации на заданную тему, ориентирует в проблемах и ресурсах информационных систем. Материалы лекции необходимо использовать для подготовки к практическим занятиям. В ходе лекции следует внимательно относиться к тем моментам, где преподаватель указывает на основные и дополнительные источники информации: следует четко записывать данные источника, оставлять место для дополнительных комментариев, а также для того, чтобы записать аналогичный источник информации, раскрывающий данный пункт темы. В качестве дополнительной работы следует применять метод формализации записей, то есть на свободном месте создавать схемы, зафиксированного материала. Новые термины, понятия, определения следует выделять, добиваться глубокого запоминания формулировок, а также мысленно выстраивать логику связей между терминами и определениями различных модулей.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Рекомендуется подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятиях.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап – подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе со студентами.

1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование со студентом. Проведение диктанта предполагает, что студент умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций;
- составление глоссария по темам;
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

1.7 Работа с дополнительной литературой и другими источниками информации

Эта работа отражает специфику дисциплины, где в базовых основаниях в большей мере лежат электронные ресурсы, оцифрованные учебные материалы. Это повышает требования к умению работать с большими объемами данных, агрегировать знания из различных источников, самостоятельно выстраивать логику освоения нового материала, в том числе дополнительного характера. Рекомендуется использовать источники информации официального характера, открытые ресурсы исследовательских и проектных университетов, веб-порталы бизнес-ассоциаций и образовательных площадок. Вместе с тем для освоения курса целесообразно проводить мониторинг социальных медиаресурсов, которые имеют группы по изучаемой теме. Для формирования экспертного опыта необходимо использовать отзывы посетителей о дизайн-проектах, мобильных сервисах и других продуктах, связанных с инновациями в туризме.

Оценка эффективности самостоятельной работы проводится в ходе аудиторных занятий, путем использования контрольных вопросов и тестовых материалов, связанных с темами, нераскрытыми в лекции. Также на основании знаний, полученных индивидуально, студентам предлагается принять участие в научно-практических конференциях, неделе науки и др.

Для формирования компетенций и углубленного изучения вопросов следует составлять схемы, алгоритмы и таблицы. Итоговый материал должен быть кратким, содержать примеры, географические названия, профессиональные термины.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Подготовка к зачету предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическим материалам и закрепляют промежуточные знания. На зачет выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Зачет проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «незачтено».

При явке на зачет студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале зачета, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с зачета.

II. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1.

Тема 1. Основные проблемы и тенденции развития сервиса для лиц с особыми потребностями

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Проблемы установления понятия здоровья человека и его нормы.
2. Категории лиц с особыми потребностями.
3. Качество жизни лиц с особыми возможностями здоровья.
4. Здоровье и психология людей третьего возраста.
5. Виды технологий работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
6. Проблемы восприятия лиц с ОВЗ со стороны общества и отдельных людей.
7. Международный опыт организации путешествий и событий для лиц с ОВЗ.

Часть 2. Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).
2. Обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
3. Управление процессом подбора персонала в сфере сервиса для лиц с особыми потребностями: нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие изменения в обществе влияют на формирование новых практик работы с лицами ОВЗ?
2. Что такое качество жизни?
3. Что такое социальная технология?

Задание для самостоятельной работы

Составьте глоссарий по изучаемой теме.

Литература [1]

Практическое занятие 2.

Тема. Здоровьесберегающие технологии для лиц с ОВЗ

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения

1. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.
2. Содержание здоровьесберегающих технологий.
3. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.
4. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
5. Природа как основа туристско-рекреационных услуг для лиц с ОВЗ.
6. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
7. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии.

Часть 2. Интерактивное занятие «Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ»

На занятии проводится мастер-класс по одному из видов изобразительного искусства, делается акцент на приемы работы, ориентированные на лиц с особыми потребностями.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем отличается лечение от здоровьесбережения?

2. Почему обучение (когнитивные практики) входит в число технологий работы с инвалидами и лицами преклонного возраста?
3. В чем сущность арт-терапии?

Задание для самостоятельной работы

Подготовьте презентацию «Здоровьесберегающие технологии для лиц ОВЗ» (на примере одной из технологий).

Литература: [3]

Практическое занятие 3.

Тема. Безбарьерная среда

Вопросы для коллективного обсуждения.

1. Исследование и оценка готовности инфраструктуры для организации сервиса для лиц ОВЗ.
2. Средства устройство навигации, информирования для лиц с особыми потребностями (звуковые, тактильные, визуальные) – нормативный, технологический и дизайнерский подход.
3. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом требований безбарьерной среды.
4. Комплексная оценка и проектирование пространств гостиничных комплексов на основе принципов безбарьерного туризма.
5. Инновации и перспективы развития в индустрии сервиса для лиц с особыми потребностями.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое знаки доступности?
2. Как записывается язык Брайля?
3. Какие тактильные элементы среды помогают людям в ориентировании в пространстве?

Задание для самостоятельной работы

Составьте базу примеров самых удачных решений для организации пространства, обеспечивающего свободу перемещения и социального взаимодействия с учетом возможностей лиц с ограничениями здоровья.

Литература: [3]

Практическое занятие 4.

Тема. Технологии сервиса для лиц с ОВЗ

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Технологический процесс обслуживания потребителей сервисных услуг с особыми потребностями в индустрии сервиса.
2. Технология создания туристского продукта для лиц с особыми потребностями.
3. Технология предоставления транспортных услуг для лиц с особыми потребностями.
4. Технология организации и предоставления услуг общественного питания для лиц с особыми потребностями.
5. Технология организации медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями.
6. Образовательные технологии для лиц с особыми потребностями.
7. Организация культурно-досуговой деятельности для лиц с особыми потребностями.

Вопросы для самоконтроля

1. Может ли инвалид-колясочник самостоятельно предпринять перелет на самолете?
2. Чем отличаются обязанности сделки и компаньона человека с ограниченными способностями?
3. Какие меры снижают риск профессионального выгорания в работе сопровождающих лиц с ОВЗ?

Задание для самостоятельной работы:

Доклад, презентация

Литература: [3]

Практическое занятие 5.

Тема. Поддержка и продвижение системы сервиса для лиц с ОВЗ

1. Цели и задачи поддержки и продвижения разнообразных сервисных программ для лиц с ОВЗ.
2. Виды денежной поддержки специализированных программ: финансирование, софинансирование, спонсорство, краудфандинг.
3. Виды неденежной поддержки специализированных программ.
4. Менторство в социальном проектировании.
5. Взаимодействие со СМИ в продвижении проектов, ориентированных на лиц с ОВЗ.
6. Работа с общественными организациями в сфере социального туризма.
7. Взаимодействие с бизнес-структурами по продвижению и поддержке туристских программ для лиц с ОВЗ.
8. Каналы и содержание государственной поддержки социального туризма.
9. Разработка комплексной программы продвижения туристского продукта для лиц с ОВЗ.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое краудфандинг?
2. Есть ли необходимость продвигать турпродукты в сообществе самих людей с ОВЗ?
3. Какие общественные организации наиболее заинтересованы в сотрудничестве по продвижению туров для лиц с ОВЗ?

Литература: [2; 3]

Задание для самостоятельной работы:

Доклад, презентация