

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.08.01 Сервис для лиц с особыми потребностями**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль)**

**Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

**высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

квалификация

**очная**

форма обучения

**2022**

год набора

**Составитель(-и):**

Игнатенко М.В., канд пед наук,  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.  
Фамилия И.О.

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** - формирование у будущих специалистов знаний об истории развития сервиса, видах сервисной деятельности, современных проблемах сервиса для лиц с особыми потребностями и тенденциях его развития.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:  
**ПК-4** – Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p><b>ПК-4:</b> Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья</p>	<p>ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе            ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей            ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; современные проблемы сервиса для лиц с особыми потребностями и тенденции его развития.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организовать процесс сервиса для лиц с особыми потребностями, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками поиска, отбора и обработки информации, ее систематизации и анализа;</li> <li>• категориальным аппаратом,</li> <li>• готовностью к работе в контактной зоне с потребителем с особыми потребностями.</li> </ul>

**3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.**

Дисциплина (модуль) «Сервис гостеприимства для лиц с особыми потребностями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы или 108 часов (из расчета 1 ЗЕ = 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
3	6	3	108	16	24	-	40	8		68	-	-	зачет
<b>Итого:</b>		<b>3</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>8</b>		<b>68</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>зачет</b>

В интерактивных формах часы используются в виде практикума на основании ситуативных задач (кейсов).

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		
<b>Раздел 1. Услуги для лиц с особыми потребностями</b>									
1.	Основные проблемы и тенденции развития сервиса для лиц с особыми потребностями.	4	6	-	10			17	-
2.	Кадровая проблема сервиса для лиц с особыми потребностями.	4	6	-	10	2		17	-
<b>Раздел 2. Практические аспекты организации услуг для лиц с особыми потребностями</b>									
3.	Проблема технологий в сервисе для лиц с особыми потребностями.	4	6	-	10	2		17	-
4.	Ценовая политика в сервисе для лиц с особыми потребностями.	4	6	-	10	4		17	-
	Зачет								
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>8</b>		<b>68</b>	<b>-</b>

**Содержание дисциплины (модуля)**

**РАЗДЕЛ 1. УСЛУГИ ДЛЯ ЛИЦ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

**Тема 1. Основные проблемы и тенденции развития**

### **сервиса для лиц с особыми потребностями**

Основные понятия дисциплины: сервис, сервисная деятельность, социальная инклюзия, лица с ОВЗ, лица с особыми потребностями. Роль сервиса для лиц с особыми потребностями в экономике России. Основные этапы развития сервиса для лиц с особыми потребностями в Советском Союзе и Российской Федерации.

### **Тема 2. Кадровая проблема современного сервиса для лиц с особыми потребностями**

Управление процессом подбора персонала для лиц с особыми потребностями: нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата. Оценка эффективности подбора персонала для лиц с особыми потребностями. Методы профессионального испытания при найме.

## **РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

### **Тема 3. Проблема технологий в сервисе для лиц с особыми потребностями**

Технологический процесс обслуживания потребителей сервисных услуг с особыми потребностями в индустрии красоты и здоровья. Технология создания туристского продукта для лиц с особыми потребностями. Технология предоставления транспортных услуг для лиц с особыми потребностями. Технология организации и предоставления услуг общественного питания для лиц с особыми потребностями. Технология организации медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями. Образовательные технологии для лиц с особыми потребностями. Организация культурно-досуговой деятельности для лиц с особыми потребностями. Инновации и перспективы развития в индустрии сервиса для лиц с особыми потребностями.

### **Тема 4. Ценовая политика в сервисе для лиц с особыми потребностями**

Способы ценообразования. Стратегии ценообразования. Управление ценами. Социальная ответственность государства и бизнеса перед людьми с ОВЗ. Благотворительная помощь и меценатство в сфере сервиса для лиц с особыми потребностями.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

### **Основная литература:**

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

2. Педагогика дополнительного образования. Работа с детьми с особыми образовательными потребностями : учебное пособие для вузов / Л. В. Байбородова [и др.] ; под редакцией Л. В. Байбородовой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06162-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452313>

### **Дополнительная литература**

3. Афонькина Ю.А. Социальная инклюзия лиц с инвалидностью: продвижение идеи и пути развития практики: курс научно-просветительских лекций / Ю.А. Афонькина. – Мурманск: МАГУ, 2017. – 63 с.

4. Афонькина Ю.А. Феномен инвалидности в инклюзивной парадигме: монография / – Мурманск: МАГУ, 2017. – 99 с.

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

### **7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

#### **Лицензионное программное обеспечение отечественного производства**

Kaspersky Anti-Virus

#### **Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства**

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства**

7Zip

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства**

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

### **7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX

2. Электронная база данных Scopus

### **7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>

## **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом

специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.