

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06 2025 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах..

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ИОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.

ИУК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля:

1. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания

- а) эмпатия;
- б) сочувствие;
- в) Раппорт.

2. Система мероприятий, направленных на устранение и/или компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким нарушением здоровья

- а) рекреация;
- б) реабилитация;
- в) социализация;
- г) арт-терапия.

3. Комплекс мероприятий, направленных на восстановление жизненных сил, нормального самочувствия человека

- а) развитие;
- б) реабилитация;
- в) рекреация;
- г) Акклиматизация.

4. Вид туризма, целью которого является развитие физических, социальных, психологических качеств для нормальной социальной деятельности лиц с ограниченными возможностями

- а) социальный;
- б) рекреационный;
- в) адаптивный;
- г) санаторно-курортный.

5. Оценка набора условий и характеристик существования человека, основанных на объективных критериях и субъективных ощущениях, выраженных в степени удовлетворенностью жизнью

- а) социальные стандарты;
- б) качество жизни;
- в) общественное мнение;
- г) доступная среда.

6. Элементы и комплексная инфраструктура окружающей среды, в которой могут свободно перемещаться люди с ОВЗ

- а) экопарк;
- б) рекреационное пространство;
- в) адаптированный локус;
- г) безбарьерная среда.

7. Направление и технология психологической коррекции средствами искусства и творчества

- а) пленэр;
- б) арт-терапия;
- в) клаузура;
- г) креативная индустрия.

8. Деятельность с лицами ОВЗ, ориентированная на новые практики и уровни взаимодействия с окружающим сообществом

- а) творческое развитие;
- б) психотренинг;
- в) социальная адаптация;
- г) общение по изменению поведения.

9. Метод реабилитации лиц с ОВЗ на основе общения с лошадьми

- а) гарденотерапия;
- б) иппотерапия;
- в) канистерапия;
- г) гештальт-терапия.

10. Процесс, который возникает при взаимодействии с людьми с формированием понимания и оценки себя, других людей и окружающего социума

- а) рефлексия;
- б) культурная идентификация;
- в) социальная перцепция;
- г) социальная адаптация.

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2

1. Инвалидность как результат взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими определяется в рамках

- а) медицинской модели;
- б) политико-правовой модели;
- в) социальной модели;
- г) модели культурного плюрализма.

2. Примером деятельности pro bono для гостиницы может быть:

- а) благотворительная материальная помощь детскому дому;
- б) защита прав животных;
- в) предоставление работы подросткам из социально неблагополучных семей;
- г) предоставление благотворительного обеда в ресторане гостиницы для инвалидов.

3. Какой объем парковочных мест около гостиницы должен предоставляться для инвалидов?

- а) 3%;
- б) 5%;
- в) 7%;
- г) 10%;
- д) 15%;
- е) 20%;
- ж) 25%;
- з) 50%.

4. Какой объем мест для лиц на инвалидных колясках должен быть отведен на предприятиях, предоставляющих услуги питания в режиме самообслуживания?

- а) 3%;
- б) 5%;
- в) 7%;
- г) 10%;
- д) 15%;
- е) 20%;
- ж) 25%;
- з) 50%.

5. Каким нормативно-правовым актом регламентируется оборудование гостиницы для лиц с ограниченными возможностями здоровья?

- а) СП 59.13330.2016. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
- б) ГОСТ 32613-2014. «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»;
- в) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г.;
- г) ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. (с доп. и изм.).

6. Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации:

- а) для лиц с нарушениями зрения;
- б) для лиц с нарушениями слуха;
- в) для лиц с нарушениями умственного развития.

7. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом:

- а) к сурдопереводчик;
- б) к инвалиду;
- в) к сопровождающему лицу.

8. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:

- а) громко крикнуть;

- б) хлопнуть в ладоши;
- в) помахать рукой человеку или похлопать по плечу.

9. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства

- а) функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта в комплекс мер;
- б) по созданию доступности;
- в) да;
- г) нет.

10. Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:

- а) от 2 до 3 тысяч рублей;
- б) от 20 до 30 тысяч рублей;
- в) от 200 до 300 тысяч рублей.

11. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения:

- а) белыми кругами на черном фоне;
- б) желтыми полосами или кругами;
- в) красными треугольниками.

12. Что из перечисленного не входит в содержание критерия доступности для инвалидов зданий и сооружений через изложение ряда соответствующих ему требований (п. 5.2 свода правил по проектированию и строительству СП 31-102-99):

- а) возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т. п. из-за свойств архитектурной среды зданий;
- б) возможности беспрепятственно достигнуть места обслуживания и воспользоваться предоставленным обслуживанием;
- в) беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам;
- г) возможности своевременно воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания.

13. Цветовые решения внутренней отделки помещений медицинских учреждений, адаптированных к особенностям зрения и психофизиологии инвалидов, должны преимущественно содержать:

- а) голубой, зеленый и красный цвета;
- б) красный, красно-оранжевый цвета;
- в) желтый, желто-зеленый, оранжево-желтый цвета.

14. Верно ли утверждение о том, что обслуживание инвалидов и других маломобильных групп обеспечивается только в организациях общественного питания, имеющих в штате официантов:

- а) верно;
- б) не верно (правильный ответ);
- в) только в тех организациях общественного питания, где есть официант и соблюдены нормативы площади обеденных залов из расчета не менее 3 кв. м. на место.

15. Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери:

- а) наружные двери не могут иметь пороги;
- б) на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком;
- в) входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность.

Критерии оценки:

Критерии Оценка (баллы по МРС), уровень.

– «Отлично» (23,6 - 28 балла), повышенный уровень. Даны верные ответы на 84-100% вопросов.

– «Хорошо» (18- 3,5 балла), пороговый уровень. Даны верные ответы на 66-83% вопросов.

– «Удовлетворительно» (14 - 17,9 балл), пороговый уровень. Даны верные ответы на 50-65% вопросов.

- «Неудовлетворительно» (0 - 1,3,9 балла), уровень не сформирован. Даны верные ответы не менее 50% вопросов.

Примерные практические задания

Практическое задание 1. Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты доступности с использованием формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является - разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает: гостиница (4,5 баллов).

Практическое задание 2. Дано: Фотография и карта-схема места участка парковой зоны.
Задание:

- а) оценить локус с точки зрения людей с ограниченными возможностями (указать критерии, собрать данные, сделать выводы);
- б) разработать рекомендации по проектированию и развитию локуса для повышения возможности использовать его в организации туристско-экскурсионных и рекреационных занятий с лицами ОВЗ. (4,5 баллов).

Практическое задание 3. На основании индивидуального кейса построить модель ключевых позиций проектирования гостиничного продукта для лиц с ОВЗ. Примечание: гостиничный продукт имеет несколько задач (веток проектирования). (4,5 баллов).

Практическое задание 4. Доклад (с презентацией): на основе case-study: На примере двух-трех российских гостиниц проведите оценку следующих параметров:

- а) организация парковочных мест и прилегающей территории к отелю;
- б) требования к зданию, лифтам и номерам;
- в) предоставление услуг питания.

Сформулируйте проектные предложения по необходимым изменениям с целью соответствия концепции универсального дизайна. (4 балла).

Практическое задание 5. На примере двух-трех российских гостиниц проведите оценку наличия в гостинице либо в непосредственной близости от нее услуг, необходимых маломобильным категориям населения (анимация, няни, фитнес / ЛФК). (3 балла).

Практическое задание 6. Подготовьте SWOT-анализ развития безбарьерной среды в гостинице или предприятии общественного питания (организация - по выбору студента). Сформулируйте проектные предложения по необходимым изменениям с целью соответствия концепции универсального дизайна. (2,5 балла).

Критерии оценки:

- «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал только основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.
- «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика рефератов

1. Процесс организации обслуживания в качестве механизма создания доступной среды с целью осуществления туристской деятельности и мотивации путешествий лиц с ограниченными физическими возможностями.
2. Оценка и причины сегодняшнего низкого спроса на путешествия среди российских туристов с ОВЗ.
3. Западный менеджмент, опыт гостиниц и наличие в фонде номеров для гостей с ОВЗ на примере гостиниц Европы.
4. Анализ отечественного уровня организации обслуживания Гостей с ОВЗ и инклюзивного туризма в российской системе туристской индустрии.
5. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
6. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями.
7. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями.
8. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
9. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
8. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями.
9. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ.
10. Данные российской статистической службы по регистрации людей с инвалидностью, и подробная статистика по группам инвалидности.
11. Программы «Доступная среда». Цель, аспекты. Масштаб программы в РФ.
12. Комплекс требований к созданию доступной среды отражен в ряде нормативно-правовых документов международного, государственного и ведомственного уровней.
13. Общие требования по обеспечению доступности объекта для маломобильных групп населения: Архитектурная доступность, Информационная доступность.

14. Требования нормативно-правовых документов по организации зон обслуживания для туристов в инвалидных колясках в гостиничном комплексе, включая ресторан.
15. Конкретные рекомендации оснащения в ресторанах и других зонах питания.
16. Оснащение гостевых туалетных комнат, душевых в гостиничных комплексах.
17. Требования к фитнес-центрам при гостиницах.
18. Требования оснащения номерного фонда для людей с ограниченными возможностями.
19. Персонал средств размещения при встрече и обслуживании туристов с ограниченными физическими возможностями, стандарты, правила, технология.

Критерии оценки:

– «Отлично» (6 баллов), повышенный уровень. Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. По реферату составлена электронная презентация, отражающая полно содержание темы, основные ключевые моменты, содержащая иллюстрирующие примеры.

– «Хорошо» (4 балла), пороговый уровень. Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. По реферату составлена электронная презентация, отражающая полно содержание темы, основные ключевые моменты, содержащая иллюстрирующие примеры.

– «Удовлетворительно» (2 балла), пороговый уровень. Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. По реферату составлена электронная презентация, отражающая в общем содержание темы, не все основные ключевые моменты, не содержащая иллюстрирующие примеры.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы к зачету

1. Цель, задачи, предмет дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».
2. Общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями (нормативно-правовая база).
3. Принципы сферы гостеприимства при организации сервиса особых категорий клиентов.
4. Концепция инклюзивного туризма. Преимущества развития инклюзивного туризма для гостиничных комплексов.
5. Основные термины и определения: доступное средство размещения; адаптация маломобильных групп населения; клиент с ограниченными возможностями; универсальный элемент; инклюзивность; доступный путь движения; доступный маршрут движения; доступный номер для проживания; места обслуживания и др.
6. Понятия «инклюзивный туризм», «инвалидный туризм», «социальный туризм», «безбарьерная среда».
7. Категории особых клиентов гостиничных комплексов.

8. Информация, необходимая для создания доступной среды и организации качественного обслуживания маломобильным клиентам гостиничного комплекса при заселении и размещении.
9. Организация психологического комфорта и сопровождения особого клиента во время пребывания его в средствах размещения.
10. Основы коммуникации с особыми клиентами. Правила общения с особыми категориями клиентов.
11. Особенности организации технологического процесса обслуживания особых категорий клиентов в средствах размещения. Цикличность и вариативность технологии обслуживания маломобильных гостей в отелях.
12. Четыре этапа (фазы) технологического алгоритма гостевого цикла особых категорий клиентов.
13. Проблема доступности среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. «Принцип универсального проекта (дизайна)».
14. Программа «Доступная среда», ее развитие. Перечень обязательных для применения нормативов и правил обеспечения доступности объектов и услуг. Принцип «разумного приспособления».
15. Барьеры, препятствующие передвижению инвалидов. Формы инвалидности для определения специальных требований по доступности. Описание различных состояний доступности объекта. Обозначение доступности в Паспорте ОСИ.
16. Нормативная база, регламентирующая мероприятия по адаптации среды в соответствии с возможностями и потребностями инвалидов и других маломобильных групп населения.
17. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения.
18. Функционально-планировочные элементы территории, прилегающей к зданию; требования к ним.
19. Требования к оценке зон по отношению к доступности. Паспорт доступности ОСИ.
20. Основные требования к доступности номера.
21. Приспособления для повышения комфортности проживания маломобильных групп населения в гостинице.
22. Характеристика СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».
23. Характеристика СП 59.13330; СП 136.13330.
24. Характеристика ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
25. Мнемосхемы с использованием шрифта Брайля. Применение в местах размещения.
26. Организация диетического питания в курортных комплексах.
27. Организация питания детей в курортных комплексах.
28. Организация геродиетического питания в санаторно-курортном комплексе.

Критерии оценки:

– «Зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень. Студентом 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, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

– «Зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень. Студентом 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.

– «Незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован. Студентом 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, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.