

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:28:25
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a02b0514a551ee5d0c54049b312d

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.О.31 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело
профиль Гостиничная деятельность

Целью изучения данной дисциплины является ознакомление обучающихся с теоретическими основами и прикладными аспектами помощи лицам с ограничениями физического и психического здоровья, формирование ключевых компетенций для эффективной профессиональной деятельности с данной категорией населения.

Задачами изучения предмета являются:

- изучение медико-психолого-педагогических условий, влияющих на личность человека с ограниченными возможностями здоровья, его интересов, потребностей;
- выявление закономерностей взаимоотношения общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» призвано вооружить будущего дипломированного специалиста знаниями и навыками практической деятельности в организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.

Основные блоки и темы дисциплины:

Тема 1. Инвалидность как социальная проблема.

Тема 2. Специфика социально - психологического статуса и проблем инвалидов.

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

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

Тема 5. Психологические особенности лиц с особыми потребностями.

Тема 6. Технологии работы с инвалидами.

Тема 7. Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания.

Тема 8. Права инвалидов при получении услуг.

Тема 9. Классификация групп инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп инвалидов.

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» изучается студентами на 4 курсе в VIII семестре и входит в перечень дисциплин обязательной части ОП.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося формируются компетенции:

- способен обеспечивать выполнение функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2)

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

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

- способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-4):

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

ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и

общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет

- способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфер (ПКУВ-1):

ПКУВ-1.1. - формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;

ПКУВ-1.2. - применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

ПКУВ-1.3. - разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

знать:

современную теорию управления; виды организационных структур управления, используемых в гостиничной деятельности; методы принятия управленческих решений; методы оценки эффективности работы гостиничного предприятия и исполнителей гостиничных услуг

роль и значение исследования рынка услуг гостеприимства и общественного питания; факторы внешней среды предприятий гостеприимства и общественного питания, влияющие на продвижение их услуг; этапы проведения комплексного исследований рынка гостеприимства и общественного питания; виды и способы проведения исследований на рынках сферы гостеприимства и общественного питания; методы оценки конкурентоспособности услуг, предоставляемых предприятиями сферы гостеприимства и общественного питания; критерии сегментирования потребителей и выбора целевого рынка; методику расчёта ёмкости рынка; варианты позиционирования предприятий гостеприимства и общественного питания;

современные технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере; спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий; методы контроля за выполнением технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности по международным стандартам; основные технологии характеристики различных категорий лиц с ОВЗ.

уметь:

организовывать работу исполнителей; определять вид организационной структуры управления, существующий в гостинице; осуществлять подбор метода принятия управленческого решения; оценивать эффективность управленческих решений; применять системный, процессный и ситуационный подходы в управлении;

проводить исследование рынка гостеприимства и общественного питания; анализировать факторы внешней среды предприятий гостеприимства и общественного питания, влияющие на продвижение их услуг; проводить комплексное исследование рынков сферы гостеприимства и общественного питания; применять кабинетные и полевые методы исследования; производить оценку конкурентоспособности услуг гостеприимства и общественного питания; разделять потребителей на сегменты и выбирать целевой рынок; определить ёмкость рынка; выбрать оптимальный вариант позиционирования предприятия гостеприимства и общественного питания

разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных требований потребителя.

владеть:

навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методами управления гостиничным предприятием; навыками принятия управленческого решения; методологией измерения эффективности деятельности гостиничного предприятия

методиками исследования рынка сферы гостеприимства и общественного питания; методами анализа факторов внешней среды предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; инструментами полевых и кабинетных исследований рынка гостеприимства и общественного питания; современными технологиями сбора и анализа маркетинговой информации; методами оценки конкурентоспособности услуг гостеприимства и общественного питания; методами проведения сегментирования потребителей и выбора целевого рынка; методами расчёта ёмкости рынка; комплексом маркетинговых действий, направленных на стимулирование продаж услуг предприятий гостеприимства и общественного питания;

навыками применения зарубежного и отечественного опыта в организации гостиничной деятельности; применять технологии обслуживания, отвечающие требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; навыками использования современных технологий и инновационных методов в организации гостиничного дела.

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой, завершается экзаменом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа, 4 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Разработчик
доцент кафедры

В.А. Киселева

Зав. выпускающей кафедрой

А. Р. Кумпилова

