

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 28.09.2023 16:26:13
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
М.В. Мартыненко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело	
Направленность (профиль)	Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом	
Год начала обучения	2023	
Форма обучения	очная	заочная
Реализуется в семестре	<u> 4 </u>	<u> 4 </u>

Разработано
Доцент кафедры туризма и
гостиничного дела
Казначеева А.А.

Пятигорск 2023 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C00000043E9AB8B952205E7BA5000600000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины (модуля) «Основы приема и обслуживания клиентов» является формирование теоретических представлений и практических навыков проектирование управленческих решений на основе представления о гостиничном предприятии как целостной системе, обладающей динамичной внутренней средой и развивающейся в нестабильной внешней среде.

Задачами освоения дисциплины «Основы приема и обслуживания клиентов» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг;
- формирование у студентов четкого представления о возможностях использования автоматизированных систем обработки информации и управления при автоматизации и оптимизации деятельности гостиничного предприятия.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

«Основы приема и обслуживания клиентов» относится к дисциплинам (модулям), обязательной части. Ее освоение проходит в 4 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
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	ИД-3 УК-2 Обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.	Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-8 Использует в теории и практике применение информационно-коммуникационных технологий, информационные ресурсы и базы данных в профессиональной деятельности	Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	ИД-2 ОПК-8 Применяет прикладное программное обеспечение для решения	

	задач в профессиональной деятельности, самостоятельно расширяет и углубляет знания в области информационных технологий ИД-3 ОПК-8 Имеет навыки решения задач профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологии и с учетом основных требований информационной безопасности.	
ПК-7 Способен применять информационные технологии в процессе обслуживания клиентов	ИД-2 ПК-7 Обработывает информацию о гостях с использованием специализированных программных комплексов	Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего:3 з.е. 81 астр.ч.	ОФО, в астр. часах	ЗФО, в астр. часах
Контактная работа:	36	9
Лекции/из них практическая подготовка	12	3
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	24/3	6/1,5
Самостоятельная работа	45	72
Формы контроля		
Зачет	4 семестр	4 семестр

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг. Особенности сферы услуг. Разнообразие гостиничных предприятий. Виды гостиничных услуг: основные, дополнительные и сопутствующие. Основные элементы гостиничного продукта. Факторы спроса на гостиничное размещение. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	1,5	-	-	-	4,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2.	Тема 2. Технология работы службы приема и размещения. Процедура бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Современные системы онлайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства. Преимущества и недостатки каждого из видов бронирования по отношению к гостю, по отношению к гостинице. Технология работы с заявками, оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Этапы работы с заявками. Формы, бланки заявок на бронирование.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	1,5	1,5	-	-	4,5
3.	Тема 3. Технология работы службы приема и размещения. Регистрация и размещение клиентов. Операционный процесс обслуживания. Порядок регистрации и размещения гостя. Встреча и приветствие гостя. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Регистрация и особенности обслуживания VIP-гостей. Назначение номера. Вселение в номер.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	3	-	1,5	-	4,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

4.	Тема 4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5/1,5	-	3	-	-	-	4,5
----	--	---	-----	---------	---	---	---	---	---	-----

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5.	Тема 5. Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. Законодательство, регулирующее договорные отношения Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли – продажи. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапе: подготовительном. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: въезд, пребывание, выезд.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5/1,5	-	3	-	1,5/1,5	-	4,5
6.	Тема 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	3	-	1,5	-	4,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

7.	Тема 7. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах. Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежности и общие средства защиты бумажных денежных средств. Порядок работы с пластиковыми картами. Работа с различными платежными документами. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	3	1,5	-	-	4,5
8.	Тема 8. Формирование организационных условий предоставления дополнительных услуг гостиничного предприятия. Организационная структура гостиничного предприятия. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Проектирование организационной структуры. Цели, задачи, функции и функциональные взаимосвязи служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги. Разработка положения об отделах, должностных инструкций и личностных спецификаций.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	3	-	-	-	4,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

9.	Тема 9. Стандарты качества обслуживания гостей. Профессиональные стандарты к основным должностям работников службы приема и размещения. Основы взаимоотношений между персоналом и гостями. Правила поведения персонала гостиниц. Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей. Аудит качества обслуживания.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
10.	Тема 10. Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Основания для предоставления компенсации за доставленные неудобства во время проживания в гостинице. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
11.	Тема 11. Организация работы службы Room-service (обслуживание в номерах). Организационная структура службы. Должностные обязанности персонала службы. Основные требования к персоналу службы. Режим работы службы. Организация предоставления услуг. Комплектация мини-баров в номерах. Автоматизация работы мини-баров.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
12.	Тема 12. Системы автоматизации и управления: подходы к выбору систем. Гостиничное предприятие в системе информационных технологий. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл», 1С:Отель, 1С:Парус, АСУ «Эдельвейс»; СПК «Здравница».	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

13.	Тема 13. Облачные системы автоматизации гостиничного предприятия, существующие на рынке программных средств. Понятие, виды и особенности выбора облачных систем управления отелем: Bnovo; BookingLite; Clock PMS; CLOFFHotel; HotelCloud; Lite PMS; Maxibooking; Newhotel Cloud PMS; Oracle Hospitality OPERA Cloud; Контур.ОТЕЛЬ).	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
14.	Тема 14. Анализ облачных систем управления гостиницей. Анализ облачных систем управления отелем: серверные (десктопные) PMS; облачные PMS; решения для апарт-отелей: Esvi Apart; TravelLine	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
15.	Тема 15. Современный гостиничный и ресторанный бизнес в мире: тенденции развития индустрии гостеприимства, проблемы гостиничного хозяйства и пути их решения. Современные информационные тренды развития индустрии гостеприимства. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Азии. Анализ современного гостиничного и ресторанного бизнеса Америки.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	1,5	1,5	-	3	-	1,5	-	4,5
16.	Тема 16. Глобальная цифровизация гостиничного и ресторанного бизнеса в мире. Характеристика мирового рынка информационных технологий. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе. Становление современных систем электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса.	УК-2 ИД-3 ОПК-8 ИД-1 ОПК-8 ИД-2 ОПК-8 ИД-3 ПК-7 ИД-2	-	1,5	-	3	-	-	-	4,5
ИТОГО за 4 семестр			12	24	-	45	3	6	-	72
Итого			12	24	-	45	3	6	-	72

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для прикладного бакалавриата /Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B4600A7A-A87D4F91-9E99-42EDC70CCCB3>. – ЭБС Юрайт.

2. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для

нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Основы приема и обслуживания клиентов» для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack 1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04
2	Операционная система: MicrosoftWindows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952365E7BA50060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 19.08.2022 по 19.08.2023

	"Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета
Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей).

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.

