

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург  
2020

## Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины.....	3
2. Структура ФОС по дисциплине .....	3
3. Показатели и критерии оценки компетенций .....	5
4. Шкала оценивания результата. ....	7
5. Перечень заданий по дисциплине .....	8
5.1. Задания для текущего контроля .....	8
5.2. Промежуточная аттестация .....	9
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания. ....	12
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями .....	14

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

## 2. Структура ФОС по дисциплине

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости и/или Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки  Устная/письменная
1	2	3	4	5
Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы контактной зоны.	Рубежный контроль	Контрольная точка 1	Тестирование	Письменная
1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	Текущий контроль	Экономическая сущность сервисной деятельности. Основная задача сервисной деятельности. Специфический характер сервисной деятельности. Место сервисной деятельности в социальных взаимодействиях. Разнообразие и виды	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий, кейсов	Письменная

		сервисной деятельности. Подходы к классификации услуг.		
1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	Текущий контроль	Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе. Особенности исторического развития сервисной деятельности в России. Особенности современного развития сервисной деятельности в России.	СЗ/Дискуссия	Устная
1.3. Услуга как результат сервисной деятельности	Текущий контроль	Сравнение отличительных свойств услуги и товара. Цветок услуги – основной продукт в окружении групп дополнительных и сопутствующих услуг. Отличия жизненного цикла услуги от товара. Особенности определения качества услуги. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.	СЗ/Подготовка презентаций, дискуссия ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий	Устная/Письменная
1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.	Текущий контроль	Особенности работы с различными типами клиентов в соответствии с существующими классификациями личности. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психология и тактика различных этапов процесса обслуживания. Системы с высокой и низкой степенью контакта. Стратегическое назначение и расширение сервис-системной матрицы. Признаки, причины, виды и способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности. Особенности оснащения контактной зоны.	СЗ/Коллоквиум, подготовка презентаций ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий, кейсов	Устная/Письменная
Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности.	Рубежный контроль	Контрольная точка 2	Разработка структурной схемы сервисного предприятия по заданным условиям	Письменная
2.1 Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	Текущий контроль	Система предоставления услуг. Стратегия процессов и их сравнительная характеристика. Отличия процесса проектирования и разработки услуг. Основные этапы планирования сервисного процесса. Порядок применения структурных схем на сервисных предприятиях. Роль исследований в создании новых услуг.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий, кейсов	Письменная
2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Восприятие сервиса потребителем.	Текущий контроль	Выделение основных и вспомогательных процессов в сервисной организации. Вертикальное и горизонтальное описание бизнес-процессов. Восприятие сервиса потребителем в сфере гостеприимства.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий, кейсов СЗ/Дискуссия	Письменная /устная
2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования	Текущий контроль	Алгоритм разработки стандартов персонала и обслуживания клиентов. Аспекты безопасности услуги. Порядок проведения инструктажа по технике безопасности. Категории рисков в сервисной деятельности.	СЗ/Дискуссия ПЗ/ Решение практических задач и индивидуальных заданий	Устная/ Письменная

стандартов обслуживания.		Классификаторы и правила оказания услуг.		
<b>Все темы и разделы:</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	Устная
<b>Итоговый контроль по дисциплине</b>	-	Вопрос 1. Контактная зона гостиничного предприятия: сущность понятия, особенности организации пространства контакта, особенности работы персонала при организации высококонтактного обслуживания. Вопрос 2. Применение сервис-системной матрицы и структуризация сервисных контактов. Вопрос 3. Разработать структурную схему сервисного обслуживания потребителей (по вариантам).	Вопросы к ГИА	-

### 3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая»*, *«высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»*; *«достаточно высокая»*, *«выше средней»*, соответствующая академической оценке *«хорошо»*; *«средняя»*, *«ниже средней»*, *«низкая»*, соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»*; *«очень низкая»*, соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно»*.

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение	Отсутствие участия в обсуждении, решении,	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе	Высказывание неординарных суждений, активное

	индивидуальных практических задач	неправильное решение		решения, правильное решение с отдельными замечаниями	участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
--	-----------------------------------	----------------------	--	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутый уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для

самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

#### 4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

## 5. Перечень заданий по дисциплине

### 5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Подготовка презентаций к теме 1.3.	Темы: 1. Метод поточной линии 2. Метод самообслуживания 3. Метод индивидуального подхода 4. Абонементное обслуживание 5. Бесконтактное обслуживание 6. Обслуживание на дому 7. Удаленная поддержка 8. Техническая поддержка 9. Особенности сервисных продуктов (по вариантам): в туризме, предприятий размещения, предприятий питания, конгрессно-выставочной деятельности, образовании, предприятий культуры, медицине
Подготовка презентаций к теме 1.4.	Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса (по вариантам): туристское агентство, гостиничное предприятие 5 звезд, мини-отель, ресторан, кофейня, сервисный центр, конгрессно-выставочный центр, театр, медицинский центр, страховое агентство
Решение практических задач и индивидуальных заданий	Тема «Модель ценности услуги Зейтамля. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем» Тема «Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ» Тема «Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса» Тема «Структуризация сервисных контактов в соответствии с сервис-системной матрицей» Тема «Разработка технологического цикла» Тема «Области сервисных операций» Тема «Обеспечение безопасности функционирования предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания»
Кейс	Тема «Адаптация услуги к современным требованиям спроса. Определение ценности услуги» Тема «Разработка структурных схем сервисного обслуживания» Тема «Отличительные особенности сервисных процессов» Тема «Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности»
Дискуссия	Тема «Эволюция становления и развития сервисной деятельности: мировой и российский опыт» Тема «Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса»
Коллоквиум	Тема «Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания»



## 5.2. Контрольные точки БРС

### Контрольная точка № 1

Контрольная работа основывается на пройденных материалах занятий лекционного типа.

В содержание контрольной работы включены следующие вопросы:

1. Понятие «сервисная деятельность», «сфера услуг»
2. Экономические и социальные функции сервисной деятельности
3. Подходы к классификации услуг
4. Услуги сервисного бизнеса и внутреннего обслуживания
5. Этапы развития сервисной деятельности: зарубежный и российский опыт.
6. Виды сервиса
7. Уровни товара по Котлеру
8. Сущность понятия «услуга», отличительные особенности услуги от товара, свойства услуги
9. Понятие и уровни сервисного продукта
10. Понятие контактной зоны. Базовая модель организации сферы услуг
11. Этапы процесса разработки услуги
12. Жизненный цикл услуги
13. Уравнение ценности услуги
14. Модель ценности услуги Зейтамля
15. Формы и методы обслуживания
16. Виды межличностного расстояния. Типологизация личности, психогеометрическая характеристика личности
17. Особенности высококонтактного общения
18. Типы взаимодействий, механизмы взаимодействий в общении
19. Профессиональное поведение работника контактной зоны
20. Этапы процесса обслуживания

По контрольной работе установлен зачетный минимум и зачетный максимум, формирующийся в зависимости от количества правильных ответов контрольной работы.

### Контрольная точка № 2

Проводится в формате презентации и выполняется по вариантам (различные предприятия сферы сервиса).

Вопросы, которые должны быть раскрыты в презентации:

1. Краткая характеристика предприятия, направлений его деятельности во взаимодействии с потребителями. Здесь же необходимо обосновать к какому типу предприятия будет относиться объект исследования: с высокой степенью контакта/с низкой степенью контакта. Привести примеры сервисных операций в контактной зоне.

2. Особенности организации контактной зоны объекта исследования: организация пространства, интерьерные решения, распределение потоков

потребителей, зона ожидания. Если на предприятии присутствует несколько контактных зон – это должно быть отражено в презентации. Разъяснить, почему контактная зона на предприятии-объекте исследования должна быть организована именно представленным образом.

3. Установить функциональные обязанности и задачи работника контактной зоны (конкретный пример работника контактной зоны, например, администратор). Обосновать значимость функционала работника во взаимодействии с потребителем в контактной зоне.

4. Раскрыть особенности содержания контакта с потребителями, элементы установления контакта и последующего взаимодействия с потребителем в контактной зоне.

### **5.3. Промежуточная аттестация**

Перечень вопросов к экзамену:

1. Сервисная деятельность как особый вид человеческой деятельности. Социально-экономические функции сервисной деятельности.

2. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. Роль сервисной деятельности в процессе удовлетворения потребностей

3. Подходы к классификации типов и видов услуг.

4. Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном и индустриальном обществе.

5. Расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Информатизация и сервисизация экономики.

6. Историческое развитие сервисной деятельности в России: состояние сферы услуг в дореволюционной России, структура и развитие услуг в СССР.

7. Историческое развитие сервисной деятельности в России: бытовое обслуживание населения в советский период, период перестройки, возникновение рынка услуг.

8. Особенности российского рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сферы услуг в России.

9. Виды сервисной деятельности. Характеристика основных видов услуг.

10. Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.

11. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.

12. Три уровня товара по Котлеру.

13. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

14. Терминология услуги. Основные понятия в соответствии с ГОСТом «Услуги населению. Термины и определения».

15. Отличительные свойства услуг от товаров. Производственные и потребительские свойства услуг.

16. Основные задачи системы сервиса предприятия. Принципы

современного сервиса.

17. Понятие и уровни сервисного продукта.
  18. Servuction модель как базовая модель организации сферы услуг.
  19. Дополнительные и сопутствующие услуги в структуре сервисного продукта.
  20. Концепция жизненного цикла услуги.
  21. Модель качества услуги, основанная на разрыве.
  22. Восприятие потребителем атрибутов сервиса.
  23. Понятие процесса обслуживания. Предпродажное и послепродажное обслуживание.
  24. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.
  25. Процессный подход в сервисной деятельности: виды процессов.
  26. Особенности процесса проектирования и разработки услуги.
  27. Разработка структурных схем в сервисе.
  28. Разработка новых видов услуг. Иерархия категорий новых видов услуг.
  29. Порядок организации технологического цикла обслуживания на предприятии сферы сервиса.
  30. Порядок приема и оформления заказов на услуги.
  31. Порядок оказания услуг
  32. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.
- Отличительные черты процессов.
33. Классификация бизнес процессов: горизонтальные и вертикальные процессы.
  34. Декомпозиция и виды бизнес-процессов в сервисной деятельности.
  35. Понятие и сущность контактной зоны.
  36. Структура общения и особенности организации пространства контакта. Особенности организации front office и технологического ядра.
  37. Процесс и содержание контакта между исполнителем и клиентом.
  38. Порядок взаимодействия с различными типами потребителей при сервисном обслуживании.
  39. Типы и механизмы взаимодействий в общении.
  40. Общение как форма взаимодействия.
  41. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
- Эффективные навыки персонального лидерства.
42. Психология и тактика процесса обслуживания на этапах совершения заказа.
  43. Структуризация сервисных контактов. Сервис-системная матрица.
  44. Понятие конфликта. Признаки и причины конфликтов в сервисной деятельности.
  45. Способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности.
  46. Организация работы с жалобами клиентов при сервисном обслуживании.
  47. Стандарты обслуживания: назначение, критерии, порядок разработки.
  48. Порядок функционирования сервисного предприятия в нештатных

ситуациях.

49. Обеспечение безопасности деятельности сервисного предприятия.
50. Определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.
51. Модель ценности услуги Зейтамля.
52. Определить и обосновать ошибку в технологическом цикле обслуживания.
53. Разработать краткий содержательный проект стандарта работы персонала в контактной зоне сервисного предприятия для определенной категории потребителей.
54. Определение элементов сервисного обслуживания.
55. Определение особенностей организации пространства контакта.
56. Определение результатов сервисных процессов.
57. Определение структурных составляющих элементарных операций и операционных процессов сервисного обслуживания.
58. Определение отличительных особенностей процессов сервисного обслуживания.
59. Определение основных и вспомогательных процессов сервисного обслуживания.

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

**Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

**Промежуточная аттестация** обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с

использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

## 7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.**

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	<i>Аудально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.

С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осозательный	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
	Слабослышащие Способ восприятия информации: Зрительно-осозательно-слуховой	<i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осозательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>визуально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуальные</i>;</li> <li>– <i>аудиально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.</li> </ul>

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

- «+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;
- «АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;
- «АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненны й рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ

С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.</li> </ul>
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.</li> </ul>
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</li> </ul>

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление



входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

## **7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Форма промежуточной аттестации* устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

*Промежуточная аттестация*, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.