

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

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	4
3. Показатели и критерии оценки компетенций	9
4. Шкала оценивания результата	11
5. Перечень заданий по дисциплине	12
5.1. Задания для текущего контроля	12
5.2. Промежуточная аттестация	13
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	17
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	18

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
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Применяет теоретические и практические знания и навыки для обеспечения безопасных условий жизнедеятельности в бытовой и профессиональной сферах

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 тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости/ Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
1. Современные подходы в организации обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье (функционально особенных людей)	Текущий контроль	Категории инвалидов. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Предоставление услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная
2. Нормативно-правовые подходы и принципы обеспечения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями в здоровье	Текущий контроль	Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды». Всемирная Декларация о правах человека, которая провозгласила равенство прав «всех людей без исключения». Первые нормы по обеспечению требований инвалидов по доступности здания. Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения. Формирование паспортов доступности. Федерального закона от 01.12.2014 №419 ФЗ. Организация экспертизы «доступной среды». Объект социальной	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная

		инфраструктуры: общие представления. Барьеры и облегчающие факторы (фасилитаторы). Принципы организации «доступной среды».		
3. Обеспечение доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг для лиц с ограниченными возможностями в здоровье	Текущий контроль	Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и маломобильных групп населения. Физические и информационные барьеры. Основные структурно-функциональные элементы зданий и сооружений. Доступность объектов социальной инфраструктуры: критерии доступности и проведение экспертизы. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги лицам с ограниченными возможностями в здоровье и маломобильным группам населения.	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная
4. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии	Рубежный контроль Контрольная точка № 1	Организация процесса обслуживания в гостиничном предприятии. Четыре цикла обслуживания гостя и их краткая характеристика. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии с учётом их функциональных особенностей. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Производственно-хозяйственный контекст контактной зоны и организация предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга. Проблемы формирования и эффективность программы «Доступная среда 2011-2025 гг.»	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная
5. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в специализированных средствах размещения	Текущий контроль	Определение и классификация специализированных средств размещения. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических	устная/ письменная

		<p>требования к специализированным средствам размещения. Проблемы санаторно-курортных средств размещения в России. Пансионаты для лиц пожилого возраста. Организационная структура: средство размещения, лечебно-реабилитационный центр. Особые условия для маломобильных постояльцев пожилого возраста. Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»</p>	задач/кейсов.	
6. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в инфраструктуре организаций общественного питания	Текущий контроль	<p>Обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций общественного питания – Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», Свод правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования». Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.</p>	<p>практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.</p>	устная/ письменная
7. Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями в здоровье услуг в сфере туризма	Текущий контроль	<p>Инклюзивный туризм как форма туризма, которая включает в себя процесс сотрудничества между различными участниками сферы туризма. Туризм для людей с особыми потребностями в доступности, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющие доступности. Предоставление универсальных туристических продуктов, услуг и среды. ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с</p>	<p>практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.</p>	устная/ письменная

		ограниченными физическими возможностями. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье туроператором и турагентством с учётом их функциональных особенностей. Особенности разработки инклюзивного тура.		
8. Организация обслуживания и обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье в сфере сервиса	Рубежный контроль Контрольная точка № 2	Особенности развития предприятий сервиса и сервисных услуг в Российской Федерации. Обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье медицинских услуг. Обеспечение доступности лицам с ограниченными возможностями в здоровье пользования общественным транспортом. Организация предоставления маломобильным группам населения услуг связи и коммуникации.	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная
9. Этикет общения с лицами, имеющими ограничения по возможностям в здоровье	Текущий контроль	Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения. Способы оказания помощи инвалидам и другим, функционально особым группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная
10. Управление «доступной средой»: социально-экономический аспект	Текущий контроль	Отечественный и зарубежный опыт управления доступной средой. Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности. Организация контроля за	практическая работа/ Подготовка докладов. Решение практических задач/кейсов.	устная/ письменная

		«доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля доступной среды. Определение эффективности доступной среды гостиничных предприятий и предприятий питания.		
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы	
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля «доступной среды». Вопрос 2. Перечислить и охарактеризовать категории туристов, имеющих ограничения в здоровье. Вопрос 3. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.	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 индивидуальных 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

В программе выделена только одна компетенция – УК-8. Критерии оценивания сформулированы для этой 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
Доклад	<p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность3. Маломобильные группы населения: классификация4. Причины возникновения инвалидности и ограничений в жизнедеятельности5. Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды»6. Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения7. Объект социальной инфраструктуры: общие представления8. Скандинавский опыт работы с инвалидами: Швеция, Финляндия, Норвегия9. Формирование «доступной среды» в Объединённых Арабских Эмиратах (Катар)10. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению11. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье12. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга13. Пансионаты для лиц пожилого возраста. Организационная структура: средство размещения, лечебно-реабилитационный центр. Особые условия для маломобильных постояльцев пожилого возраста.14. Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»15. Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях.16. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.17. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье туроператором и турагентством с учётом их функциональных особенностей.18. Особенности разработки инклюзивного тура.19. Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения.20. Способы оказания помощи инвалидам и другим, функционально особенным группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

	<p>21. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров.</p> <p>22. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.</p> <p>23. Отечественный и зарубежный опыт управления «доступной средой».</p> <p>24. Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности.</p> <p>25. Организация контроля за «доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства.</p> <p>26. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля «доступной среды».</p> <p>27. Определение эффективности «доступной среды» гостиничных предприятий и предприятий питания.</p>
Практическая работа	<p>Темы практической работы.</p> <p>1. Международные и отечественные нормативно-правовые акты, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.</p> <p>2. Основные принципы организации обеспечения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>3. Зонирование объектов социальной инфраструктуры с целью систематизации процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>4. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>5. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничных предприятиях Москвы и Санкт-Петербурга</p> <p>6. Специализированные средства размещения: обслуживание лиц с ограниченными возможностями в здоровье в</p> <p>7. Организация обслуживания пожилых людей в пансионатах и специализированных средствах размещения</p> <p>8. Доступность инфраструктуры организаций общественного питания для лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>9. Специфика обслуживания маломобильных граждан в предприятиях общественного питания</p> <p>10. Особенности организации туристических программ для лиц с ограниченными возможностями в здоровье услуг</p> <p>11. Организация обслуживания для маломобильных граждан в сфере сервиса</p> <p>12. Этические нормы и правила в отношении лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>13. Этикет общения с инвалидами в сфере гостеприимства</p> <p>14. Управление и экспертиза «доступной среды»</p>
Решение практических задач	<p>Темы задач.</p> <p>1. Нормативно-правовые подходы обеспечения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>2. Карта доступности объектов инфраструктуры г. Санкт-Петербург</p> <p>3. Анализ доступности гостиничных предприятий Санкт-Петербурга</p> <p>4. Использование концепции корпоративной социальной</p>

	<p>ответственности при создании объектов социальной инфраструктуры.</p> <p>5. Проблемы в обеспечение доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг для лиц с ограниченными возможностями в здоровье</p> <p>6. Оценка действий работников хостела? Какой бы вы предложили вариант для путешественника?</p> <p>7. Оценить целевую социальную программу Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»</p> <p>8. Ресторан в «темноте»</p> <p>9. «Бобо» кафе для лиц с ограниченными возможностями</p> <p>10. Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье и маломобильными группами населения</p> <p>11. Определение эффективности «доступной среды» гостиничных предприятий г. Санкт-Петербург</p> <p>12. Определение эффективности доступной среды предприятий питания г. Санкт-Петербург</p>
Кейс	Кейс «Центры социального партнёрства и обслуживания ЛОВЗ в гостинице»

5.2. Контрольные точки БРС

Контрольная точка № 1 – Кейс «Центры социального партнёрства и обслуживания ЛОВЗ в гостинице»

В целях осуществления задач социального обслуживания, создаются комплексные центры социального обслуживания населения, т.е учреждения, осуществляющие деятельность по социальному обслуживанию населения в рамках поставленных федеральным законодательством задач.

Задание: Предложите свой вариант подобной формы социального партнёрства и обслуживания ЛОВЗ в гостинице.

Контрольная точка № 2 - Доклад

Темы докладов

1. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг
2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность
3. Маломобильные группы населения: классификация
4. Причины возникновения инвалидности и ограничений в жизнедеятельности
5. Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды»
6. Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения
7. Объект социальной инфраструктуры: общие представления
8. Скандинавский опыт работы с инвалидами: Швеция, Финляндия, Норвегия
9. Формирование «доступной среды» в Объединённых Арабских Эмиратах

(Катар)

10. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению
11. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье
12. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга
13. Пансионаты для лиц пожилого возраста. Организационная структура: средство размещения, лечебно-реабилитационный центр. Особые условия для маломобильных постояльцев пожилого возраста.
14. Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»
15. Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях.
16. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.
17. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье туроператором и турагентством с учётом их функциональных особенностей.
18. Особенности разработки инклюзивного тура.
19. Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения.
20. Способы оказания помощи инвалидам и другим, функционально особым группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
21. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров.
22. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.
23. Отечественный и зарубежный опыт управления «доступной средой».
24. Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности.
25. Организация контроля за «доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства.
26. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля «доступной среды».
27. Определение эффективности «доступной среды» гостиничных предприятий и предприятий питания.

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену:

1. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг

2. Категории туристов, имеющих ограничения в здоровье
3. Маломобильные группы населения: классификация
4. Зарубежный и отечественный опыт формирования «доступной среды»
5. Нормативный подход к созданию «доступной среды» для различных категорий маломобильных групп населения
6. Объект социальной инфраструктуры: общие представления
7. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению
8. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье
9. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга
10. Пансионаты для лиц пожилого возраста.
11. Организационная структура пансионатов для лиц с ограниченными возможностями в здоровье
12. Организационная структура специализированных средств размещения для лиц с ограниченными возможностями в здоровье
13. Специализированное средство размещения как лечебно-реабилитационный центр.
14. Целевая социальная программа Санкт-Петербурга «Создание специальных жилых домов для одиноких граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге»
15. Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях.
16. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.
17. Особенности обслуживания инвалидов на предприятиях общественного питания при отелях.
18. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье туроператором и турагентством с учётом их функциональных особенностей.
19. Особенности разработки инклюзивного тура.
20. Правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения.
21. Способы оказания помощи инвалидам и другим, функционально особенным группам населения, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
22. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров.
23. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.
24. Отечественный и зарубежный опыт управления «доступной средой».
25. Архитектурно-строительная экспертиза и способы выявления нарушений доступности.

26. Организация контроля за «доступной средой» предприятий сервиса и сферы гостеприимства.
27. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля «доступной среды».
28. Определение эффективности «доступной среды» гостиничных предприятий и предприятий питания.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенции, 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 (модулю).

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>Аудиально-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-осязательный	<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-осязательно-	<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

	слуховой	представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениями и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> – <i>визуально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуальные</i>; – <i>аудиально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.

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, выполненный 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"> – <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <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.
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – <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.; – <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <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.

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.