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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль) программы	Коммерция и электронная торговля
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург
2019

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

Контрольно-оценочные средства

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

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине «Управление качеством торгового обслуживания».

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-5	способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами
ПК-8	готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

1.2. Конечными результатами обучения по дисциплине являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентам компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в табл. 1.2.1.:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Второй уровень (углубленный) (ПК-5) -2	Управление качеством торгового обслуживания	**Знать:** основы теории управления персоналом организации в области торговой деятельности **З2 (ПК-5);** **Уметь:** решать профессиональные задачи, связанные с определением должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания **У2 (ПК-5);** **Владеть:** навыками решения профессиональных задач в области обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания на основе управления персоналом организации **В2 (ПК-5);**
Второй уровень (углубленный) (ПК-8) -2	Управление качеством торгового обслуживания	**Знать:** теоретические аспекты управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания **З2 (ПК-8);** **Уметь:** осуществлять оценку качества оказания услуги торговли **У2 (ПК-8);** **Владеть:** навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания в процессе оказания услуги торговли **В2 (ПК-8);**

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

– формулирует основные определения коммерческой деятельности, организации торговли;

– рассматривает ассортиментную политику торговых предприятий и выбирает методику оценки конкурентоспособности товаров;

– проверяет соответствие заполнения типовых форм договоров;

– применяет навыки построения деловой беседы и обсуждения условий сделки;

– анализирует методы и инструменты организации материально-технического снабжения, закупок и продаж товаров с применением сети Интернет.

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

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	**Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки Устная/ письменная**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Тема 1. Теоретические основы управления качеством на предприятии	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Политика в области качества (согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества)	Деловая игра	устная
		Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия	Решение практических задач	письменная / устная
		Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 2. Управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Исследование «петли качества»	Решение практических задач	письменная / устная
		Анализ схемы торгово-технологического процесса в магазине.	Решение практических задач	письменная / устная
		Исследование характеристик процесса и условий торгового обслуживания покупателей.	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 3. Управление качеством товаров в торговле	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Показатели оценки качества торгового обслуживания	Решение практических задач	письменная / устная

		Показатели оценки качества торгового обслуживания	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 4. Управление торговым персоналом	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Оценка конкурентоспособности товара	Решение практических задач	письменная / устная
		Оценка качества работы с поставщиками	Решение практических задач	письменная / устная
		Мотивация к обеспечению качества торгового обслуживания.	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 5. Управление качеством торговой услуги	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL	Деловая игра	устная
		Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL	Деловая игра	устная
		Анализ предоставления торговых услуг в среде Интернет	Решение практических задач	письменная / устная
Тема 6. Законодательно-правовое обеспечение качества торгового обслуживания	Текущий контроль	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии	Работа на лекциях	устная
		ПЗ: Работа с нормативными документами: 1) ГОСТ Р 57856-2017 Услуги торговли; 2) ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения; 3) ГОСТ Р 55812–2013. Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли	Анализ конкретных ситуаций	устная
		ПЗ: Изучение Правил розничной торговли и защиты прав потребителей	Анализ конкретных ситуаций	устная
Все темы: 1 - 6	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы	устная
Итоговый контроль по дисциплине	-	**Вопрос 1.** Цель и задачи управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания. **Задание 1.** Охарактеризуйте методы управления качеством в торговых организациях. **Задача 1.** Оценить качество торгового обслуживания в процессе оказания услуги торговли. **Вопрос 2.** Система управления персоналом организации в области торговой деятельности. **Задание 2.** Соблюдение регламентов и стандартов в	Вопросы к ГИА	

		торговой деятельности для обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания. **Задача 2.** Рассчитайте премиальные выплаты сотрудникам в зависимости от уровня качества торгового обслуживания.		

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

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 необходимым и 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. Продемонстрировано 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 зачет, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
≥55	Зачет

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
Работа на лекциях	Конспектирование лекционного материала. Активное участие в работе на занятии в соответствии с темой лекции.

Решение практических задач	Темы практических задач: 1) Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия. На примере построения Дерева целей предприятия в области качества на перспективу разрабатываем мероприятия, направленные на повышение качества и эффективности деятельности в торговле. 2) Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия. Декомпозиция целей позволяет обучающимся определять перспективы и решать проблемы в управлении качеством торгового обслуживания. 3) Исследование «петли качества». С помощью анализа петли качества, наблюдаем за осуществлением взаимосвязи изготовителя продукции с потребителем, улучшаем процесс работы торгового предприятия и качество продукта. 4) Анализ схемы торгово-технологического процесса в магазине. На практических примерах закрепить теоретические знания в области рациональной организации операций, составляющих торгово-технологический процесс в магазине и в электронной торговле. 5) Исследование характеристик процесса и условий торгового обслуживания покупателей. Исследуются этапы формирования удовлетворенности покупателей, выбирается метод и проводится оценка удовлетворенности покупателя. 6) Показатели оценки качества торгового обслуживания. По системе показателей качества торгового обслуживания, необходимо провести комплексную оценку качества торгового обслуживания. 7) Показатели оценки качества торгового обслуживания. Для оценки качества торгового обслуживания покупателей необходимо разработать анкету и провести опрос покупателей. По выявленным результатам рассчитать значения показателей. 8) Оценка конкурентоспособности товара. Производится расчет единичных, групповых показателей по различным параметрам и расчет интегрального показателя конкурентоспособности товара. 9) Оценка качества работы с поставщиками. Производится оценка поставщиков по результатам работы для принятия решения о продлении договорных отношений с двумя из них. Критериальная оценка используется для выбора поставщиков для дальнейшей работы с целью поддержания требуемого уровня качества товаров. 10) Мотивация к обеспечению качества торгового обслуживания. Внедрение балльной системы оценки деятельности работников, обеспечит рост качества торгового обслуживания. Разработка программы для расчета доплат сотрудникам в Excel формате. 11) Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL. 12) Анализ предоставления торговых услуг в среде Интернет. Оценить работу 5 сайтов интернет-магазинов и по выбранным критериям провести оценку качества. Разработать рекомендации по повышению качества обслуживания и предоставления торговых услуг в среде Интернет.
Деловая игра	1) «Политика в области качества». За счет внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества в торговой сети обосновываем целесообразность применения стандартов ИСО серии 9000 в торговой деятельности. 2) «Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL». Деловая игра позволяет применить социологических опроса и оценить качества торгового обслуживания.
Анализ конкретных ситуаций	Темы для анализа: 1) Работа с нормативными документами. Изучить ГОСТ Р 57856-2017 Услуги торговли; ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения;

	ГОСТ Р 55812–2013. Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли. На основании изучения стандартов, регламентирующих качество услуг розничной торговли провести индивидуальное исследование торгового предприятия. 2) Изучение Правил розничной торговли и защиты прав потребителей. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания по защите прав потребителей.

5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка в форме опроса – пример (письменная).

Задание:

1. Охарактеризовать цели и основные задачи управления качеством в торговых организациях.
2. Кто и как осуществляет функции управления качеством торгового обслуживания?
3. Системный подход к управлению качеством в торговых организациях.
4. Раскройте современное состояние системы управления качеством в российских компаниях.
5. Качество как объект управления на микро- и макроуровне.
6. Докажите на примерах роль качества в обеспечении конкурентоспособности коммерческого предприятия.
7. Кто, когда, зачем и как осуществляет контроль качества товаров.
8. Показатели и методы оценки качества товаров. Процедура проведения оценки качества товаров.
9. Управление качеством на различных стадиях ЖЦТ.
10. Требования к обслуживающему персоналу в процессе продажи товаров в онлайн и офлайн сферах.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 1 обучающимся выделяется 2 академических часа.

Требования к структуре ответа: полнота и корректность.

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- посещение консультаций преподавателя.

Вторая контрольная точка в форме опроса – пример (письменная).

Задание:

1) Как организация процесса труда работников торговли, влияет на качество торгового обслуживания?
2) Использование регламентов и стандартов торгового обслуживания в офлайн и онлайн сети.
3) Должностные обязанности менеджеров по управлению качеством.
4) Стимулирование и повышение уровня качества торгового обслуживания работников.
5) Мотивация к обеспечению роста качества торгового обслуживания.
6) Обучение и повышение квалификации персонала как одно из направлений улучшения качества торгового обслуживания?
7) Программы лояльности.
8) Показатели качества торговых услуг коммерческих предприятий.
9) Критерии и методы оценки качества услуги.

10) Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей.

Подготовка обучающимися к сдаче контрольной точки осуществляется путем повторения лекционного материала, использования рекомендуемой литературы.

Методические рекомендации:

На выполнение КТ № 2 обучающимся выделяется 2 академических часа.

Требования к структуре ответа: полнота, корректность обоснованность ответов

Методические рекомендации по подготовке:

- повторение лекционного материала, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины;
- посещение консультаций преподавателя.

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к зачету

1. Сущность, цель и задачи управления качеством в торговых организациях.
2. Основные принципы управления качеством торгового обслуживания.
3.
4. Системный подход к управлению качеством в торговых организациях.
5. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности коммерческого предприятия.
6. Процесс торгового обслуживания покупателей.
7. Объекты и субъекты управления качеством торгового обслуживания.
8. Функции управления качеством торгового обслуживания.
9. Методы управления качеством торгового обслуживания: статистические, экономические, экспертные.
10. Показатели качества торгового обслуживания.
11. Особенности управления качеством торгового обслуживания в офлайн и онлайн режимах.
12. Контроль качества товаров. Показатели и методы оценки качества товаров.
13. Комплексная оценка поставщика. Контракт на поставку товара.
14. Система управления персоналом и ее влияние на бизнес-результаты.
15. Факторы, влияющие на формирование трудовых ресурсов.
16. Содержание, характер и процесс труда работников торговли.
17. Регламенты и стандарты торгового обслуживания.
18. Должностные обязанности менеджеров по управлению качеством.
19. Формы и системы оплаты труда работников торговых организаций.
20. Мотивация к обеспечению качества торгового обслуживания.
21. Обучение персонала.
22. Технология управления качеством торговых услуг.
23. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей.
24. Связь качества торговой услуги с удовлетворенностью и лояльностью потребителей.
25. Нормативные документы по стандартизации: федеральные законы, технические регламенты, государственные стандарты РФ, стандарты торговой отраслей, стандарты организаций. Сертификация и подтверждение соответствия. Закон о защите прав потребителей.

Контрольные задания: примеры типовых заданий решаемых задач

Задача 1

Оценить конкурентоспособность товара представленного на рынке различными производителями

Таблица 1 - Правила простого сложения (компенсационные правила)

Атрибут	Оценка атрибута для марки				Выбор
	Марка 1	Марка 2	Марка 3	Марка 4	
a1					?
a2					
a3					
a4					
Ax					

$$A_x=\sum_{i=1}^{n} a_{xi},$$

где A – общая потребительская ценность марки X;

i- номер атрибута; n-число атрибутов; axi-оценка выраженности i-го атрибута для марки X.

Таблица 2- Правила взвешенного сложения (компенсационные правила)

Атрибут	Вес W	Оценка атрибута для марки				Выбор
		Марка 1	Марка 2	Марка 3	Марка 4	
a1						?
a2						
a3						
a4						
Ax	100					

$$A_x=\sum_{i=1}^{n} W_i\, a_{xi},$$

где A – общая потребительская ценность марки X;

Wi-вес (значимость) i-го атрибута

i- номер атрибута; n-число атрибутов; axi-оценка выраженности i-го атрибута для марки X.

Таблица 3 - Совместное правило решения (некомпенсационные правила)

Атрибут	Оценка атрибута для марки				Требуемый минимум	Удовлетворяют условию	Выбор
	Марка 1	Марка 2	Марка 3	Марка 4			
a1							?
a2							
a3							
a4							

Выбираются марки, удовлетворяющие минимальному уровню по каждому из атрибутов. Если хотя бы по одному атрибуту марка не превышает приемлемый уровень, она отбрасывается.

Задача 2

Оцените качество торгового обслуживания покупателей по рекомендуемым параметрам.

Таблица 2 – Нормы оценки качества торгового обслуживания

Состав показателей	Уровень качества		
	Высокий	Удовлетворительный	Низкий
Коэффициент стабильности ассортимента товаров	0,9 и более	0,81-0,89	0,80 и ниже
Средний объем затрат времени на ожидание, мин.	Не более 3 мин.	3-6 мин.	6-9мин.
Уровень профессионального	9 чел. и более	8 чел.	7чел. и менее

мастерства работников, активность			
Организация торговой рекламы и информации, выкладка товаров, наличие аннотаций к товару	соответствует требованиям	имеются замечания, не нарушающие правил продажи	имеются замечание по выкладке товаров, оформлению витрин
Оценка покупателями качества дополнительных услуг.	9 чел. и более	8 чел.	2 чел. и более
Доля покупателей совершивших покупки (за определенный период времени, на 10 человек)	9 чел. и более	8 чел.	2 чел. и более
Оценка покупателями качества торгового обслуживания (на 10 чел).	9 чел. и более	8 чел.	7 чел. и менее

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, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС 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.

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

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 института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета).

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

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. 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 состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

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 нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, 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: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

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	**Образовательные ресурсы**	
	Электронные	**Печатные**

по нозологиям		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	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (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 определении 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.