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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| Направленность (профиль) программы | Конгрессно-выставочная деятельность |
| Уровень высшего образования | бакалавриат |
| Форма обучения | очная |

Санкт-Петербург
2018

**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 ..... 6
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА ..... 8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... 9
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ..... 11
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ..... 12

Приложение:
*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.

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством сервисной деятельности» предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ПК-10 | готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса |
| ПК-12 | готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов |

**1.2.** Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентом компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты освоения дисциплины, 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/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Второй уровень (углубленный) (ПК-10) – 2 | Управление качеством сервисной деятельности | Знать: основные концепции и методы обеспечения качества услуг и систем сервиса З2 (ПК-10)<br>Уметь: оценивать уровень качества услуг, объектов и систем сервиса У2 (ПК-10)<br>Владеть: методами обеспечения и управления качеством процессов, продуктов и услуг предприятия сервиса В2 (ПК-10) |
| Второй уровень (углубленный) (ПК-12) – 2 | Управление качеством сервисной деятельности | Декомпозиция II<br>Знать: сущность, виды, методы и технологию контроля качества объектов и процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов З2 (II) (ПК-12)<br>Уметь: разрабатывать и осуществлять процедуры контроля фактического состояния объектов и процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; проводить анализ проблем и формировать комплекс мероприятий по улучшению качества У2 (II) (ПК-12)<br>Владеть: навыками совершенствования качества процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на основе результатов контроля В2 (II) (ПК-12) |

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

- знает виды экспертизы и диагностики объектов сервиса, изложенные в соответствующих стандартах и нормативно-технических документах по метрологии, стандартизации и сертификации;
- владеет навыками проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса в соответствии со стандартами и другой научно-технической документацией;
- знает требования стандартов и нормативно-технических документов к процессу осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
- умеет осуществлять контроль качества процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов с применением методов и схем сертификации;
- владеет способами осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов изложенными в стандартах и нормативно-технической документации.

## 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 и/или разделов/тем | Формы текущего контроля успеваемости<br><br>Формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания | Вид занятия / Наименование оценочных средств | Форма проведения оценки<br><br>Устная/ письменная |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| РАЗДЕЛ 1. БАЗОВЫЕ ПОНЯТИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ | | Обобщенные результаты изучения тем 1.1. – 1.4 | самостоятельная работа / контрольная точка 1 - доклад | письменная |
| Тема 1.1. Понятие и модели качества услуг | Текущий контроль | Подходы к определению качества. Особенности качества услуг. Эволюция управления качеством. Зарубежные модели управления качеством. Национальные концепции управления качеством. | практическое занятие / доклад | устная/письменная |
| Тема 1.2. Теория измерения и оценки | Текущий контроль | Понятие измерения и оценки качества. Факторы, влияющие на измерение качества услуг. Показатели | самостоятельная работа /– критический анализ статьи | устная |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| качества услуг | | качества и их классификация. | практическое занятие / решение практических задач; практическое занятие / устный опрос | |
| Тема 1.3. Методы оценки качества услуг | Текущий контроль | Объективные методы. Субъективные методы: критериальный подход. Субъективные методы: проблемный подход. Комбинированные методы. Методы оценки с позиций производителя | практическое занятие / решение практических задач | устная/письменная |
| Тема 1.4. Сущность управления качеством | Текущий контроль | Управление качеством: понятие, функции и методы. Системный подход к управлению качеством. Стратегическое и тактическое управление качеством на предприятии. Планирование качества услуги. Оперативное управление. Контроль качества. Обеспечение качества. Улучшение качества. | практическое занятие / решение практических задач, кейсы | письменная |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ | | Обобщенные результаты изучения тем 2.1. – 2.4 | самостоятельная работа / контрольная точка 2 - критический анализ научной статьи | письменная |
| Тема 2.1. Стандартизация услуг | Текущий контроль | Государственное регулирование качества и безопасности продукции и услуг. Защита прав потребителей. Понятие и принципы технического регулирования. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации. Национальная система стандартизации Российской Федерации. Международная и региональная стандартизация. Процесс стандартизации услуг. | практическое занятие/ доклад; | устная/письменная |
| Тема 2.2. Методы | Текущий контроль | Инструменты и технологии управления качеством. | практическое занятие / | устная |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| управления качеством в сфере услуг | | Технология развертывания функции качества. Статистические методы контроля качества. | решение практических задач | |
| Тема 2.3. Организация управления качеством | Текущий контроль | Формирование системы менеджмента качества на предприятии. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии. Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. | практическое занятие / решение практических задач, мозговой штурм | устная/письменная |
| Тема 2.4. Системы управления качеством | Текущий контроль | Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Модели премий в области в области качества. Интегрированные системы менеджмента на основе международных стандартов. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). | практическое занятие / решение практических задач | устная/письменная |
| Все темы и разделы: | Промежуточная аттестация | Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков | Вопросы | устная/письменная |
| Итоговый контроль по дисциплине | - | Вопрос 1. Знать: Основные концепции управления качеством услуг и особенности их применения в организации деятельности сервисного предприятия<br>Вопрос 2. Уметь: Технология контроля качества обслуживания<br>Вопрос 3. Владеть: Разработать краткий содержательный проект организации и функционирование службы управления качеством на предприятии | 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 |

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 | Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и | 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 |

| 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 |
| | необходимость, но не может их применять. | использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | | принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональн ой 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<br>2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.<br>Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.<br>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.<br>Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек |

| | |
|---|---|
| | зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.<br>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, итоговый результат 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 |
|---|---|
| Доклад к теме 1.1 | Темы докладов:<br>1. Исторические аспекты управления качеством.<br>2. Национальные концепции управления качеством.<br>3. Модель Донабедиана.<br>4. Модель Грёнроса.<br>5. Модель Кано.<br>6. Модель разрывов качества. |
| Доклад к теме 2.1 | Темы докладов:<br>1. Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества.<br>2. Защита прав потребителей.<br>3. Понятие и принципы технического регулирования.<br>4. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.<br>5. Национальная система стандартизации Российской Федерации.<br>6. Международная и региональная стандартизация. |
| Решение практических задач | Тема 1.2: Факторы, влияющие на измерение качества услуг<br>Тема 1.3: Методы оценки качества услуг<br>Тема 2.2: Методы управления качеством в сфере услуг<br>Тема 2.4: Системы управления качеством |
| Кейс 1 | “ Контроль качества” |
| Мозговой штурм | Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии |
| Устный опрос | 1. Понятие и принципы технического регулирования.<br>2. Технология развертывания функции качества.<br>3. Аудит системы менеджмента качества на предприятии.<br>4. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов |

| | |
|---|---|
| | ИСО серии 9000 |

### 5.2. Контрольные точки БРС

**Контрольная точка 1. Доклад**

Доклад - это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации.

Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады могут включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Требования к докладу:

1. Точность и достоверность. Необходимо пользоваться только проверенной информацией, точными данными, делать ссылки на источники информации.

2. Учет интересов аудитории. Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача — изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну.

3. Единство доклада. Единство — значит цельность построения доклада. Единство может быть нарушено:

- введением в доклад посторонних вопросов, как бы интересны они ни были сами по себе;
- внесением в текст деталей, нарушающих течение мысли.

4. Связность доклада. Связность доклада во многом достигается тщательным распределением деталей к основному тексту. И, конечно, точным следованием плану. План дает гарантию того, что собранный и проанализированный аналитиком материал будет изложен наилучшим образом.

5. Пропорциональность доклада. Пропорциональность требует, чтобы каждому элементу доклада придавалось должное значение и была уделена соответственная доля внимания.

6. Стиль доклада. Большое значение имеет стиль письма, присущий автору. Если автор обладает хорошим, увлекательным стилем, текст легко читается, ясен и убедителен, сжат в изложении, нагляден в примерах, и если работа привлекательна по оформлению, то доклад имеет все шансы на успех. Ясность является, несомненно, существенным условием хорошего стиля. Ясность изложения проистекает от четкого мышления, которое обусловлено правильным наблюдением и логичностью дедукции. Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

7. Актуальность доклада. Важно при подготовке доклада опираться на актуальные источники информации (учебная литература не старше 5-ти лет, периодические издания не старше 3-х лет). Обязательно использование материалов периодических изданий, содержащихся в индексируемых базах данных (РИНЦ, Scopus и др.).

Общий объем доклада - не более 2-х страниц компьютерного текста (до 100 строк или 8 тысяч знаков (с пробелами)), размер шрифта -12. Прочие требования по оформлению соответствуют требованиям к оформлению письменных работ студентов, принятых на выпускающей кафедре. При несоответствии вышеназванным требованиям количество баллов, присуждаемых за данный вид работы, может быть уменьшено.

**Контрольная точка 2. Критический анализ статьи**

Критический анализ статьи – это средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно

проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме, аргументированно дискутировать с авторами других точек зрения.

Для выполнения критического анализа статьи студент самостоятельно выбирает статью (статьи) в периодическом издании (в т.ч. профильном) или Интернет-ресурсе, который имеет характер аналитического издания, который должен содержать более или менее развернутое изложение той или иной актуальной проблемы развития сферы сервиса и конгрессно-выставочной деятельности, а также вопросов продвижения сервисных и конгрессно-выставочных услуг. Работа оформляется в соответствии с актуальными требованиями к оформлению письменных работ, действующими в СПбГЭУ. Объем работы составляет 3-5 печатных листов, также к работе прилагается статья, явившаяся объектом анализа.

## 6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенции*(ий)*, 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 (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

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 нарушениям и зрения | Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой | *Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:<br>*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания;<br>аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>*аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| | Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | |
| С нарушениям и слуха | Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный | *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:<br>*аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br>*аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;<br>*аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| | Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой | |
| С нарушениям и опорно-двигательного аппарата | Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | – *визуально-кинестетические*;<br>– *аудио-визуальные*;<br>– *аудиально-кинестетические*;<br>– *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 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 | – *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– *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.;<br>– *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.;<br>– *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– *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.