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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

| | |
|---|---|
| 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 ..... 5
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 ..... 13

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 (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию |

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины 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, 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 |
| ОК-4 | Психологический практикум | Декомпозиция II<br>Знать: психологические и социально-психологические закономерности при работе в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий З (II) (ОК-4)<br>Уметь: применять знания психологических и социально-психологических закономерностей при работе в команде, в процессе межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий У (II) (ОК-4)<br>Владеть: приемами анализа психического состояния других людей, групп, процесса построения межличностных отношений; толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные обязанности В (II) (ОК-4) |

| Этапы формирования компетенций | Наименование дисциплины | Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| ОК-5 | Психологический практикум | Декомпозиция IV<br>Знать: методологию самоорганизации и самообразования в части повышения коммуникативной компетентности при общении с различными социально-психологическими типами личностей З (IV) (ОК-5);<br>Уметь: применять базовые знания самоорганизации и самообразования в части постановки личных целей и установления приоритетов при выборе способов принятия решений с учетом психологических особенностей личности, условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; применять коммуникативные знания при построении общения с личностями различного социально-психологического типа У (IV) (ОК-5)<br>Владеть: навыками самоорганизации и самообразования в части построения эффективного общения с различными типами личностей, принятия решений с учетом психологический особенностей личности В (IV) (ОК-5) |

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

- формулирует основные определения, имеющие отношения к социальным процессам, социальным свойствам человека, его месте в системе общественных отношений;
- определяет основные этапы и факторы социализации личности, место и роль человека в системе общественных отношений;
- рассматривает различные подходы к исследованию проблем человека и общества;
- выявляет особенности различных общественных наук, основные пути и способы социального и гуманитарного познания.
- объясняет причинно-следственные и функциональные связи изученных социальных объектов (включая взаимодействия человека и общества, важнейших социальных институтов, общества и природной среды);
- формулирует на основе приобретенных социально-гуманитарных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- выбирает наиболее значимые факторы, выстраивает их в логической последовательности, делает значимые выводы;
- применяет информационные технологии для решения поставленной образовательной задачи в контексте учебной дисциплины;
- проверяет соответствие выдвинутых гипотез полученному результату самостоятельного исследования при решении образовательной задачи;
- анализирует и сопоставляет происходящие вокруг события с точки зрения полученной информации теоретического характера.
-

## 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 |
|---|---|---|---|---|
| Раздел 1. Психологические закономерности межличностного и межгруппового взаимодействия | | | | |
| Тема 1.1. Межличностное общение как многоплановый и полифункциональный процесс | Текущий контроль | Межличностное общение. Функции общения | Лекция/ тематическая дискуссия | устная |
| Тема 1.2. Перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны межличностного общения | Текущий контроль | Перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны общения | Практика/ анализ конкретных ситуаций | устная |
| Тема 1.3. Невербальные и речевые средства общения | Текущий контроль | Вербальные и невербальные средства общения | Проблемный семинар/ тематическая дискуссия | устная |
| Тема 1.4. Приемы и техники эффективного общения | Текущий контроль | Приемы и техники эффективного общения | Проблемный семинар/ тематическая дискуссия | письменная, устная |
| Тема 1.5. Психологические особенности поведения человека в группе. Межгрупповое взаимодействие. | Текущий контроль | Психологические особенности поведения человека в группе. | Проблемный семинар/ тематическая дискуссия | устная |
| Тема 1.6. Конфликты: сущность, структура, основные этапы развития | Текущий контроль | Понятие конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. | Проблемный семинар/ тематическая дискуссия | устная |
| Раздел 2. Психологические аспекты сервисной деятельности | | | | |
| Тема 2.1. Клиент-ориентированный сервис: сущность и критерии оценки | Текущий контроль | Клиент-ориентированный сервис: сущность и критерии оценки | Практика/ анализ конкретных ситуаций | письменная, устная |
| Тема 2.2. Выявление потребностей клиента и презентация услуги | Текущий контроль | Презентация услуги с учетом актуальной потребности клиента | Практика/ анализ конкретных ситуаций | устная |

| Номер и наименование тем | Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания | Вид занятия / Наименование оценочных средств | Форма проведения оценки Устная/письменная |
|---|---|---|---|---|
| Тема 2.3. Психологические аспекты продажи услуг в сфере сервиса | Текущий контроль | Психология продаж. Лестница продаж. | Практика/ анализ конкретных ситуаций | устная |
| Тема 2.4. Технология преподнесения негативной информации | Текущий контроль | Преподнесение негативной информации | Практика/ анализ конкретных ситуаций | устная |
| Тема 2.5. Технология работы с возражениями клиента | Текущий контроль | Возражения клиента и технология работы с ними. | Практика/ анализ конкретных ситуаций | устная |
| Все темы и разделы: | Промежуточная аттестация | Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков | Вопросы | устная |
| Итоговый контроль по дисциплине | - | Вопрос 1. Управление конфликтными ситуациями в профессиональной деятельности.<br>Вопрос 2. Индивидуальные особенности личности и их проявление в процессе общения. | 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», «примитивная»*, 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 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 результатов обучения:

| **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<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 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 |
|---|---|
| Анализ конкретных ситуаций | Ситуации для анализа по следующим темам:<br>«Структура коммуникации», «Шаблоны восприятия» , «Невербальные средства общения», «Приемы и техники эффективного общения», «Организация работы в команде», «Конструктивное завершение конфликтов с клиентами», «Презентация туристкой услуги с учетом психологической потребности клиента», «Преподнесение негативной информации клиенту», «Преподнесение негативной информации коллегам», «Работа с негативной реакцией клиента», «Способы реагирования на возражения клиента относительно стоимости услуги», «Оценка уровня сервиса туристкой компании». |
| Участие в проблемном семинаре | Проблемные семинары по темам:<br>- Речь как средство межличностного общения в профессиональной среде<br>- Коммуникативная компетентность и способы ее развития<br>- Профилактика конфликтов с потребителями туристских услуг |

### 5.2. Контрольные точки БРС

Задание 1: для прохождения первой контрольной точки по дисциплине «Психологический практикум» напишите, пожалуйста, эссе на тему «Идеальный сервис».

Работа проверяется преподавателем на наличие плагиата. Допустимым считается показатель оригинальности: 85% и более. Рекомендуемый объем работы – 2 страницы.

Требования к оформлению работы: работа предоставляется в формате Word. Шрифт Times NewRoman, размер шрифта 14, межстрочный интервал – одинарный, поля по 2 см. Допускается выделение отдельных слов или фрагментов текста курсивом, полужирным шрифтом или подчеркиванием. В названии файла указывается фамилия, инициалы студента и номер группы, например, Березкин Б.Б._БИ1801.

Срок предоставления работ: 8 учебная неделя текущего семестра.

Работа студента оценивается по 20-балльной шкале. Максимальный балл ставится в случае, если тема полностью раскрыта, мысли студента изложены последовательно, понятия психологии используются корректно, сама работа написана грамотно с точки зрения правил русского языка и оформлена в соответствии с требованиями преподавателя. Несоответствие работы указанным выше критериям является основанием для снижения оценки.

Задание 2: для прохождения второй контрольной точки по дисциплине «Психологический практикум» нужно выполнить один из вариантов контрольной работы.

Вариант А. К вам в туристическую компанию обратился мужчина, желающий отправиться в отпуск в экзотическую страну. Вы обстоятельно рассказали о тех вариантах отдыха, которые может предложить ваша компания. К Вашему удивлению, клиент разочарованно говорит: «Я думал, что вы – лучшая туристическая компания в городе. Мне вас настоятельно рекомендовали… А теперь я вижу, что вы предлагаете все то же самое, что и другие фирмы…» Предположите, что может быть причиной высказанного недовольства потенциального покупателя. Сформулируйте свой ответ на его разочарование.

Вариант В. Неделю назад Вам позвонил постоянный клиент вашей компании. Свой отпуск он решил провести в Испании. Туристическую путевку он хотел бы приобрести у

вас. Во время последнего разговора с ним Вы озвучили стоимость путевки. Только что Вам стало известно, что стоимость всех путевок увеличилась на 10%. Сейчас Вы видите клиента, стоящего на пороге вашего офиса и осознаете, что Вам придется сообщить ему о повышении стоимости. Какие варианты Вашего поведения уместны в данной ситуации? Какой из них Вам кажется наиболее удачным? Аргументируйте свой ответ. Что именно Вы ему скажете в итоге?

Вариант С. Вы – директор компании, предоставляющей туристические поездки за рубеж. В силу ряда объективных обстоятельств принято решение уволить нескольких сотрудников. Один из них пришел к Вам на прием с целью обсудить возможности развития компании в будущем году. Вы понимаете, что важно вовремя сообщить сотруднику о принятом решении расторгнуть с ним трудовые отношения. Предположите, какой диалог может развернуться между Вами. Сформулируйте дословно свое сообщение подчиненному о том, что Вам придется его уволить.

Вариант D. Турист заключил договор на организацию тура и полностью оплатил его. Через несколько дней после оплаты Туроператор выпустил специальное предложение на этот тур, понизив цену. Покупателю, оплатившему 100%ную стоимость тура, стало известно о снижении стоимости. Он обращается к вам с просьбой вернуть часть суммы. Сформулируйте, пожалуйста, компетентный ответ, не давая заведомо невыполнимых обещаний, при этом максимально снизив вероятность возникновения эмоциональной напряженности.

Вариант Е. Клиентка в турфирме приобрела групповую поездку в Эстонию на неделю. Первоначально она планировала ехать вместе с дочкой и племянницей, но обстоятельства изменились: сама она поехать не может, но готова отправить в поездку сестру с одним ребенком. То есть фактически вместо одного взрослого и двоих детей поедет один взрослый и один ребенок. В связи с этим клиентка ожидает переоформления и возврата части денежной суммы. Вам как представителю турфирмы предстоит дать компетентный ответ клиентке, разъяснить всю сложность ситуации, описать варианты ее разрешения. Важно своими словами и действия максимально снизить вероятность возникновения конфликта.

Вариант F. Вы – руководитель турфирмы. Едете в командировку и в аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но по виду неплохо отдохнувшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. В турфирме в данный период времени не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ… Какие варианты Вашего поведения возможны в данной ситуации. Какой вариант поведения является наиболее конструктивным? Аргументируйте, пожалуйста, свой ответ. Что Вы скажете своей сотруднице?

При выполнении контрольной работы важно продемонстрировать владение технологиями эффективной коммуникации.

Срок выполнения работы: 16 учебная неделя текущего семестра.

Работа студента оценивается по 20-балльной шкале. Максимальный балл ставится в случае, если задание выполнено полностью, коммуникативная техника или технология использована корректно, стратегия поведения аргументирована студентом.

### 5.3. Промежуточная аттестация

*Перечень вопросов к экзамену*

1. Общение как многоплановый и полифункциональный процесс.
2. Понятие общения. Стили общения.
3. Общение и деятельность.
4. Виды общения: многообразие критериев для классификации.

5. Структура общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Барьеры непонимания. Преодоление барьеров в процесс коммуникации.
8. Перцептивная сторона общения. Шаблоны формирования первого впечатления.
9. Транзактный анализ общения (по Э. Берну).
10. Средства коммуникации и их роль на разных этапах общения.
11. Речь как средство общения в профессиональной среде.
12. Классификация невербальных средств общения.
13. Правила анализа невербальных «сообщений» собеседника.
14. Техники активного слушания. Техника малого разговора.
15. Техники регуляции эмоционального напряжения.
16. Вопросы как прием эффективного общения.
17. Понятие коммуникативной компетентности.
18. Психологические эффекты влияния группы на поведение человека.
19. Межгрупповое взаимодействие. Социальные стереотипы.
20. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов.
21. Структура конфликта.
22. Динамика конфликта.
23. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. С
24. Стратегии поведения в конфликте.
25. Методы и технологии разрешения конфликтов.
26. Профилактика межличностных конфликтов.
27. Клиент-ориентированный сервис: сущность и критерии оценки
28. Доверие клиента как основа долгосрочных отношений.
29. Психологические теории потребностей.
30. Способы выявления потребностей клиента.
31. Презентация услуги с учетом потребностей клиента.
32. Психологические аспекты продаж. Этапы продаж.
33. Критерии оценки успешности продажи.
34. Приемы, направленные на изменение эмоционального состояния собеседника.
35. Прогнозирование поведения клиента.
36. Преподнесения негативной информации клиенту: технология и примеры
37. Технология работы с возражениями клиентов.
38. Сопротивление клиентов на разных этапах общения. Причины возникновения.
39. Приемы обработки возражений. Профилактика возражений клиента.
40. Конструктивная и деструктивная реакция на возражения клиентов.

## 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 (модуля).

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

Рубежный контроль, как одна из составляющих текущего контроля, успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП по нескольким пройденным темам дисциплины в форме контрольных точек в рамках балльно – рейтинговой системы.

Обучающиеся заранее через ЭИОС информируются о формах проведения рубежного контроля, минимальных и максимальных баллах за каждое контрольное испытание.

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 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), в установленные деканатом 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 и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

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

– посещение студентами, лекционных, семинарских и практических занятий;

– 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, |
| | Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой | |

| | | |
|---|---|---|
| | | которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие. |
| 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.