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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Организация и управление сервисом в сфере транспорта
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург
2020

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:

Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП

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 «Сервисная деятельность»*.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

2. Структура ФОС по дисциплине

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

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

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и разделов	**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки** **Устная/письменная**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации	Рубежный контроль	Курсовая работа	Защита курсовой работы	Устная

работы контактной зоны.				
1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	Текущий контроль	Экономическая сущность сервисной деятельности. Основная задача сервисной деятельности. Специфический характер сервисной деятельности. Место сервисной деятельности в социальных взаимодействиях. Разнообразие и виды сервисной деятельности. Подходы к классификации услуг.	ЛЗ/Опрос	Устная
1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	Текущий контроль	Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе. Особенности исторического развития сервисной деятельности в России. Особенности современного развития сервисной деятельности в России.	ЛЗ/Опрос	Устная
1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.	Текущий контроль	Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Сравнение отличительных свойств услуги и товара. Цветок услуги – основной продукт в окружении групп дополнительных и сопутствующих услуг. Отличия жизненного цикла услуги от товара. Особенности определения качества услуги. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.	СЗ/ Подготовка презентаций	Устная
Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия сферы сервиса.	Рубежный контроль	Курсовая работа	Защита курсовой работы	Устная
2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.	Текущий контроль	Особенности работы с различными типами клиентов в соответствии с существующими классификациями личности. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психология и тактика различных этапов процесса обслуживания. Стратегическое назначение и расширение сервис-системной матрицы. Особенности оснащения контактной зоны. Построение клиентоориентированных технологий.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий	Письменная
2.2. Восприятие сервиса потребителем.	Текущий контроль	Система предоставления услуг. Жалобы в обслуживании. Алгоритм разработки стандартов персонала и обслуживания клиентов. Особенности определения качества услуги. Признаки, причины, виды и способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности.	ЛЗ/Опрос	Устная
Раздел 3. Процессный подход к сервисной	Рубежный контроль	Курсовая работа	Защита курсовой	Устная

деятельности при организации работы контактной зоны.			работы	
3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	Текущий контроль	Отличия жизненного цикла услуги от товара. Порядок построения технологического цикла в соответствии с особенностями предприятия. Стратегия процессов и их сравнительная характеристика. Отличия процесса проектирования и разработки услуги от процесса разработки промышленной продукции. Основные этапы планирования сервисного процесса. Порядок применения структурных схем на сервисных предприятиях. Роль исследований в создании новых услуг.	ПЗ/Решение практических задач и индивидуальных заданий	Письменная
3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам.	Текущий контроль	Выделение основных и вспомогательных процессов в сервисной организации. Особенности различных сервисных процессов. Сервисные процессы и элементарные сервисные операции. Вертикальное и горизонтальное описание бизнес-процессов. Аспекты безопасности услуги. Порядок проведения инструктажа по технике безопасности. Категории рисков в сервисной деятельности.	СЗ/Решение кейсов	Устная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	Устная
Итоговый контроль по дисциплине	**-**	Вопрос 1. Знать: Контактная зона предприятия сферы сервиса: сущность понятия, особенности организации пространства контакта, особенности работы персонала при организации высококонтактного обслуживания. Вопрос 2. Уметь: Применение сервис-системной матрицы и структуризация сервисных контактов. Вопрос 3. Владеть: Разработать структурную схему сервисного обслуживания потребителей (по вариантам).	Вопросы к ГИА	**-**

3. Показатели и критерии оценки компетенций

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

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие	Единичное	Высказывание	Высказывание

		участия студента в работе на занятии	высказывание	суждений, активное участие в работе на занятии	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 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	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

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
		знаний		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 **традиционная форма аттестации.**

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен. Успешным считается освоение дисциплины с итоговой оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации – «неудовлетворительно».

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	**Содержание задания**
Подготовка презентаций к теме 1.3.	Темы: 1. Метод поточной линии 2. Метод самообслуживания 3. Метод индивидуального подхода 4. Абонементное обслуживание 5. Бесконтактное обслуживание 6. Обслуживание на дому 7. Удаленная поддержка 8. Техническая поддержка 9. Особенности сервисных продуктов (по вариантам): в туризме, предприятий размещения, предприятий питания, конгрессно-выставочной деятельности, образовании, предприятий культуры, медицине
Решение практических задач и индивидуальных заданий	Тема «Структуризация сервисных контактов в соответствии с сервис-системной матрицей. Зависимость требований к персоналу и сервисным операциям в зависимости от степени контакта» Тема «Контактная зона предприятия в системе обслуживания потребителя»
Кейс	Тема «Отличительные особенности сервисных процессов»
Дискуссия	Тема «Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для

	предприятия сферы сервиса»

5.2. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену:

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

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

3.Подходы к классификации типов и видов услуг.

4.Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном и индустриальном обществе.

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

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

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

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

9.Виды сервисной деятельности. Характеристика основных видов услуг.

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

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

12. Три уровня товара по Котлеру.

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

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

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

16. Основные задачи системы сервиса предприятия. Принципы современного сервиса.

17. Понятие и уровни сервисного продукта.

18. Servuction модель как базовая модель организации сферы услуг.

19. Дополнительные и сопутствующие услуги в структуре сервисного продукта.

20. Концепция жизненного цикла услуги.

21. Модель качества услуги, основанная на разрыве.

22. Восприятие потребителем атрибутов сервиса.

23. Понятие процесса обслуживания. Предпродажное и послепродажное обслуживание.

24. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.
25. Процессный подход в сервисной деятельности: виды процессов.
26. Особенности процесса проектирования и разработки услуги.
27. Разработка структурных схем в сервисе.
28. Разработка новых видов услуг. Иерархия категорий новых видов услуг.
29. Порядок организации технологического цикла обслуживания на предприятии сферы сервиса.
30. Порядок приема и оформления заказов на услуги.
31. Порядок оказания услуг
32. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Отличительные черты процессов.
33. Классификация бизнес процессов: горизонтальные и вертикальные процессы.
34. Декомпозиция и виды бизнес-процессов в сервисной деятельности.
35. Понятие и сущность контактной зоны.
36. Структура общения и особенности организации пространства контакта. Особенности организации front office и технологического ядра.
37. Процесс и содержание контакта между исполнителем и клиентом.
38. Порядок взаимодействия с различными типами потребителей при сервисном обслуживании.
39. Типы и механизмы взаимодействий в общении.
40. Общение как форма взаимодействия.
41. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Эффективные навыки персонального лидерства.
42. Психология и тактика процесса обслуживания на этапах совершения заказа.
43. Структуризация сервисных контактов. Сервис-системная матрица.
44. Понятие конфликта. Признаки и причины конфликтов в сервисной деятельности.
45. Способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности.
46. Организация работы с жалобами клиентов при сервисном обслуживании.
47. Стандарты обслуживания: назначение, критерии, порядок разработки.
48. Порядок функционирования сервисного предприятия в нештатных ситуациях.
49. Обеспечение безопасности деятельности сервисного предприятия.
50. Определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.
51. Модель ценности услуги Зейтамля.
52. Реализация клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
53. Определить и обосновать ошибку в технологическом цикле обслуживания.
54. Разработать краткий содержательный проект стандарта работы

персонала в контактной зоне сервисного предприятия для определенной категории потребителей.

55. Определение элементов сервисного обслуживания.

56. Определение особенностей организации пространства контакта.

57. Определение результатов сервисных процессов.

58. Определение структурных составляющих элементарных операций и операционных процессов сервисного обслуживания.

59. Определение отличительных особенностей процессов сервисного обслуживания.

60. Определение основных и вспомогательных процессов сервисного обслуживания.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

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

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

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

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

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

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

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

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

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

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

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

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

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

коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

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

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

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

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*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 нарушениям и 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
	Слабослышащие. Способ восприятия информации:	

	Зрительно-осязательно-слуховой	осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и 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 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.; – *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.