

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ

Направление подготовки	<i>43.04.01 – Сервис</i>
Направленность (профиль) программы	<i>Сервисная экономика: международные рынки услуг</i>
Уровень высшего образования	<i>магистратура</i>
Форма обучения	<i>очная</i>

Санкт-Петербург
2020

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины	4
2. Структура ФОС по дисциплине	4
3. Показатели и критерии оценки компетенций	6
4. Шкала оценивания результата	8
5. Перечень заданий по дисциплине	8
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	11
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	12
Приложения:	
<i>Контрольно-оценочные средства</i>	19

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

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине «**Менеджмент в сфере услуг**».

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
Системное и критическое мышление	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи, сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений
Управление	ОПК -2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

2. Структура ФОС по дисциплине

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

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

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости и/или Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
Раздел 1. Формирование и управление сервисной системой предприятия сферы услуг				
Тема 1.1. Особенности производственной системы в сфере услуг	Текущий контроль	Выявление проблемных областей менеджмента, связанных со свойствами услуг	ПЗ: решение практических задач	Устная/ письменная
	Текущий контроль	Особенности и подходы к формированию и управлению ресурсной составляющей производства услуг в организации сферы услуг	ПЗ: практическая работа/решение практических задач/дискуссия	Устная/ письменная
	Текущий контроль	«Применение метода OPQRST для организации внутреннего пространства предприятия сферы услуг»	СР: эссе	Письменная
Тема 1.2. Алгоритм и инструменты проектирования сервисной системы предприятия сферы услуг	Текущий контроль	Основные подходы к проектированию сервисной системы	СР: творческое задание	Письменная
			ПЗ: практическая работа	Устная/ письменная
	Текущий контроль	Алгоритм разработки сервисного плана	ПЗ: практическая работа	Устная/ письменная
Раздел 2. Реализация интегративного сервисного менеджмента в организациях сферы услуг				
Тема 2.1. Методологические основы обеспечения качества услуг	Текущий контроль	Принципы управления качеством услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества	СР: эссе	Письменная
	Текущий контроль	Виды и использование стандартов обслуживания для оценки качества услуги	СЗ: дискуссия	Устная
	Текущий контроль	Методический инструментарий оценки качества услуг на основе выявления мнения потребителей	ПЗ: практическая работа/решение практических задач	Устная/ письменная

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости и/или Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
	Текущий контроль	Формирования обратной связи с потребителем для мониторинга качества услуг	ПЗ: практическая работа	Устная/ письменная
Тема 2.2. Система маркетинга организации сферы услуг	Текущий контроль	Разработка концепции услуги с использованием 8Р интегрированного менеджмента	ПЗ: практическая работа	Устная/ письменная
	Текущий контроль	«Решение маркетинговых задач создания материальной среды обслуживания»	СР: выполнение индивидуального задания	Письменная
			ПЗ: практическая работа	Устная/ письменная
	Текущий контроль	Роль внутреннего маркетинга в обеспечении качества услуг в организациях в сфере услуг	СЗ: дискуссия	Устная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы	
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. Знать: Проблемные области менеджмента в организации сферы услуг, связанные со свойствами услуг Вопрос 2. Уметь: Проектирование сервисного процесса на основе сервисного плана и его использование в управленческой практике Вопрос 3. Владеть: Модель оценки качества услуг Ж.-Ж. Ламбена	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,	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки

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
	понимает их необходимость, но не может их применять.	их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний		решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
--------	------------

1 - 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продemonстрирован 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
Практическая работа	Темы: 1. Характеристика услуги и анализ актуальной управленческой проблематики на предприятии сферы услуг 2. Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги предприятия сферы услуг на основе использования различных ресурсов представление сервисного процесса в виде блок-схемы сервисного плана 3. Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы 4. Представление сервисного процесса в виде блок-схемы сервисного плана 5. Анализ и совершенствование точек контакта 6. Формирование обратной связи с потребителем как инструмент

Наименование оценочных средств	Содержание задания
	мониторинга качества услуг 7. Анализ концепции услуги на основе модели Левитта-Котлера 8. Создание материальной среды на основе использования каналов восприятия услуги
Решение практических задач	Тема задач: 1. Формирование и использование пространственных ресурсов предприятия сферы услуг 2. Принятие решения об аутсорсинге: алгоритм и его реализация 3. Применение методики SERQUAL: получение и интерпретация результатов 4. Использование результатов оценки качества услуг по методике Ж.-Ж. Ламбена.
Эссе	Темы: 1. «Применение метода OPQRST для организации внутреннего пространства предприятия сферы услуг» 2. «Международные системы и стандарты управления качеством»
Аналитическая работа	Темы: 1. Маркетинговые задачи материализации обслуживания
Творческое задание	Темы: 1. «Разработка мини-кейса для анализа использования различных подходов к проектированию сервисной системы»

5.2. Контрольные точки БРС

1. «Разработка мер по преодолению негативных последствий свойств услуг»
Задание:

- 1) Дать краткую характеристику услуги конкретной организации в сфере услуг с учетом целевого рынка.
- 2) Провести анализ выраженности свойств конкретной услуги, привести аргументы оценки степени выраженности данного свойства и обосновать выводы.
- 3) Выявить потенциальные негативные последствия ярко/средне выраженных свойств.
- 4) Предложить меры по снижению их негативного воздействия на деятельность организации.
- 5) Основные результаты обобщить и систематизировать в табличной форме (табл. 1 и 2).

Таблица 1. Анализ выраженности свойств конкретной услуги

Свойство	Использованные критерии оценки выраженности	Аргументация по каждому критерию (краткое изложение конкретных характеристик услуги, которые служат основанием дифференциации выраженности по заданному критерию)	Общая оценка выраженности

Таблица 2. Меры по снижению негативного воздействия проблем, связанных со свойствами услуг.

Свойство/	Потенциальные негативные	Меры по снижению
-----------	--------------------------	------------------

Степень выраженности	последствия	негативного воздействия

Критерии и шкалы оценивания

Критерий	Шкалы (баллы)
Минимум – 12 баллов, максимум - 20 баллов	
Задание не выполнено– 0 баллов Задание выполнено не полно или с недочетами –3-5 балла Задание выполнено полностью – 10 Аргументированность и содержательность суждений – 1-4 Широта привлечения практического материала- 1-4 Качество представления- 1-2	20

2. «Анализ и совершенствование сервисного плана предприятия сферы услуг» (на примере любого предприятия по выбору студента).

Задание:

1. Изучить сервисный процесс предоставления услуги, по которой выполнялась КТ 1, в т.ч. с использованием метода включенного наблюдения (студент как потребитель посещает или заказывает услугу).

2. Представить структурную схему сервисного процесса в аналитической графической форме с выделением логических этапов, разделенных линиями взаимодействия, линией видимости и линией внутреннего взаимодействия.

3. Проанализировать контактные точки и выявить проблемные зоны сервисного процесса:

- отметить на блок-схеме критические события (КС) в зоне непосредственного обслуживания клиентов, в т.ч., отдельно, точки, в которых возможен риск длительного ожидания (ДО), несущие в себе выраженный потенциал негативного воздействия на восприятие качества услуги, и связанные с ними ошибки (сбои), в т.ч. в невидимой зоне).

4. Проанализировать существующую систему обслуживания клиентов в разрезе основных этапов обслуживания: требования к качеству обслуживания (ожидания) в разрезе атрибутов детерминант качества, проблемные зоны сервисного процесса; выявить: какими действиями (бездействием), в т.ч. в службах в невидимой части, или элементами физической среды обусловлены. Состав этапов работы и их содержание должно соответствовать разработанному сервисному плану. Анализ не должен иметь абстрактный характер, в т.ч. в интерпретации атрибутов детерминант качества, а должен отражать реальную ситуацию.

5. Определить актуальные направления оптимизации использования ресурсов производства услуг на основе анализа проблемных зон, позволяющие избежать негативных моментов или компенсировать в случае их наступления.

6. Основные результаты обобщить и систематизировать в табличной форме. Все пояснения и комментарии, связанные с выполнением работы и обоснованием обобщающих выводов, представленных в таблице, включая краткую характеристику конкретной услуги с учетом целевого сегмента, даются в текстовой форме.

Таблица 3. Форма анализа сервисного процесса и обоснование управляющих мер

Этап обслуживания/точка взаимодействия	Контактное лицо	Требования (ожидания) к качеству обслуживания в разрезе детерминант качества	Материальные свидетельства качества обслуживания	Проблемные зоны сервисного процесса	Направления управляющих действий
--	-----------------	--	--	-------------------------------------	----------------------------------

Критерии и шкалы оценивания

Критерий	Шкалы (баллы)
Минимум – 9 баллов, максимум - 18 баллов,	
Задание не выполнено – 0 баллов Задание выполнено не полно или с недочетами – 5- 7 балла Задание выполнено полностью – 8 Аргументированность и содержательность суждений – 1-4 Широта привлечения практического материала- 1-3 Качество представления- 1-3	18

5.3. Промежуточная аттестация

Экзамен проводится в письменном виде в форме теста.

Тематика вопросов к тестовым заданиям:

1. Управленческая проблематика, связанная со свойствами услуг, и направления ее решения.
2. Особенности производственной системы в сфере услуг. Модель «SERVUCTION». Характеристика основных элементов сервисной системы.
3. Особенности формирования и управления ресурсной составляющей производства услуг: пространственные, кадровые, временные, технологические, материально-технические.
4. Основные подходы и методы управления спросом и предложением на предприятии сферы услуг.
5. Аутсорсинг как способ разрешения специфических проблемных областей менеджмента в сфере услуг.
6. Алгоритм проектирования и основные координаты формирования сервисной системы.
7. Основные подходы к проектированию сервисной системы.
8. Модель и процедура разработки сервисного плана.
9. Использование метода «пока-ёкэ» (Рока-yoke) при разработке сервисного плана.
10. Применение сервисного плана в управленческой практике организационной диагностики, мониторинга качества услуг.
11. Понятие системы менеджмента качества организации сферы услуг и её составляющие. Основные принципы управления качеством услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества.
12. Особенности оценки качества услуг на предприятиях сферы услуг. Основные способы оценки и мониторинга качества услуг.
13. Виды и использование стандартов качества для оценки качества услуг.

14. Процедуры разработки и внедрения стандартов обслуживания.
15. Подходы и методический инструментарий оценки качества услуг на основе выявления мнения потребителей, реализующих теорию разрывов ожидаемого и воспринятого качества.
16. Использование результатов оценки и мониторинга качества для обоснования мер по улучшению качества услуг.
17. Модель 8Р интегративного сервисного менеджмента, особенности интерпретации элементов в сфере услуг.
18. «Сервисный треугольник» и особые маркетинговые стратегии сервисного предприятия. Понятие и сущность внутреннего и интерактивного маркетинга.
19. Маркетинг взаимоотношений.
20. Модель формирования концепции услуги.

Примеры тестовых заданий к экзамену

1. Какие из ниже перечисленных признаков отличают производство услуг от производства материальных товаров? (сделайте выбор)
2. Основная управленческая проблематика, связанная с неосвязаемостью услуги, обусловлена следующими факторами (сделайте выбор):
3. Индустриализация в сфере услуг проявляется в следующих процессах и результатах (сделайте выбор):
4. Укажите методы воздействия на спрос сервисной организации из приведенного списка (сделайте выбор):
5. Проведите сравнительный анализ и сформируйте перечень основных черт методик измерения качества услуг: Методика SERVQUAL и метода анализа контактных точек.
6. Интерпретируйте результат анализа качества услуги на основе применения методики SERVQUAL: приближение значения коэффициента качества по исследуемому критерию качества к нулевому или положительному значению свидетельствует о:
7. Производственные мощности с учетом временных колебаний спроса обычно рассчитываются по следующим уровням спроса (сделайте выбор):
8. Сформулируйте факторы, субъективно психологически расширяющие территориальную доступность местоположения предоставления услуги («потребитель идет к производителю»):
9. Стандартизация действий по предоставлению услуги может быть рассмотрена как проявление базовой конкурентной стратегии (сделайте выбор):
10. Предложите несколько способов, которыми можно сократить негативные последствия несохраняемости услуг средней школы:

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

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

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

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

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

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

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

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

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

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

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

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

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

- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;
- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);
- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;
- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.
- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

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

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

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

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

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

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

контроля в письменной форме.

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

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	<i>Аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
	Слабослышащие . Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	<i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> – <i>визуально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуальные</i>; – <i>аудиально-кинестетические</i>; – <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» — образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ» — альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории	Образовательные ресурсы
-----------	-------------------------

обучающихся по нозологиям		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели))	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> – <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> – <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных

	средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.
--	--

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.