

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

**МЕТОДЫ СОЗДАНИЯ КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННЫХ СТРУКТУР И
ПРОЦЕССОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Направление подготовки	<i>43.04.02 Туризм</i>
Направленность (профиль) программы	<i>Управление бизнес-процессами в индустрии туризма</i>
Уровень высшего образования	<i>магистратура</i>
Форма обучения	<i>заочная</i>

Санкт-Петербург
2019

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины	3
2. Структура ФОС по дисциплине	3
3. Показатели и критерии оценки компетенций	5
4. Шкала оценивания результата	7
5. Перечень заданий по дисциплине	8
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	11
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями	13
Приложения:	16
<i>Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП</i>	
<i>Контрольно-оценочные средства</i>	

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

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2. Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели
Межкультурное взаимодействие	ПК-5.Способен осуществлять научно-аналитическое и коммуникативное обоснование туристской деятельности	ПК-5.1. Способен анализировать современные проблемы туризма и сервиса и составлять прогнозы развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг
		ПК-5.3. Исследование возможностей реинжиниринга в обосновании выбора методов создания клиент-ориентированных структур и процессов в индустрии туризма

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/Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
Тема 1. Деятельность предприятия туризма глазами потребителя	Текущий контроль	Потребность человека. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека. Сегментация клиентов	дискуссия	устная
Тема 2. Формирование клиентоориентированной политики на предприятии туризма	Текущий контроль	Организация обслуживания потребителей туристских услуг, задачи и принципы организации работы, роль персонала в обслуживании туристов, сервисная концепция	дискуссия	устная
Тема 3. Клиент-ориентированные организационные структуры: тренды и методы	Текущий контроль	Процесс разработки целей, ориентированных на потребителей. Создание ориентированных на клиентов структур и процессов, методы реструктуризации организационной структуры предприятия, мониторинг и определение новых ориентиров	кейс	письменная
Тема 4. Современные методы совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма	Текущий контроль	Система управления отношениями с клиентами или Customer Relationship Management (CRM), методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма, требования к персоналу в зависимости от уровня обслуживания, критерии оценки качества и эффективности услуг	Индивидуальное занятие	письменная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	вопросы	устная
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. Система управления отношениями с клиентами или Customer Relationship Management	Вопросы к ГИА	-

		(CRM). Вопрос 2. Определение ресурсов совершенствования процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма Вопрос 3. Критерии оценки качества услуг		
--	--	--	--	--

3. Показатели и критерии оценки компетенций

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

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

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

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

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для

самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

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

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано 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
Дискуссия	Мотивация и мотивы активности человека
Дискуссия	Роль и место сервиса как системы услуг в удовлетворении потребностей
Кейс	Методики развития предприятия с учетом ориентации на потребителя туристских услуг
Индивидуальное задание	Разработка клиентоориентированной модели

5.2. Контрольные точки БРС

Задание: контрольная точка №1

Кейс «Клиентоориентированный подход к китайским путешественникам»

В последние годы растет количество прибытий международных китайских путешественников, как в Россию, так и в среднем по миру. Параллельно с этим растет сфера онлайн-услуг в индустрии туризма, всё больше процессов между потребителем и поставщиком услуг происходит в сети Интернет.

Одной из отличительных особенностей китайских туристов в технологическом плане, является активное использование национальных социальных сетей вкупе с запретов на использование в Китае ряда международных - Instagram, Google.

Одной из популярнейших китайских приложений является WeChat, которое объединило в себе социальную сеть, онлайн-магазин и мобильный банк. Чтобы не терять данную сегмент туристов многие мировые компании начинают использовать WeChat, с целью контакта с китайскими путешественниками.

Некоторые примеры:

А) Начиная с 2014 года, WeChat предоставил возможность подключаться к электронным устройствам через бизнес-аккаунты, что открыло новый путь использования интернетизации для индустрии гостеприимства.

Компания Ceasars Entertainment недавно присоединилась к WeChat, чтобы гости отеля могли управлять своим гостиничным номером через WeChat в гостинице LINQ Hotel & Casino.

Гости отеля Linq, используя телефон с WeChat, сканируют QR-код в своей комнате и получают возможность контролировать все функции своего номера: включать и выключать свет, менять температуру воздуха, закрыть дверь и зашторить окна. Эта новая технология фактически превращает приложение WeChat в пульт.

Б) Marriott интегрировал Daodao, китайский официальный сайт TripAdvisor, чтобы позволить своим гостям получить доступ к отзывам путешественников со всего мира о гостиницах и ресторанах Marriott International. Это поможет потребителям лучше спланировать свою поездку.

Посетители должны подписаться на аккаунт Marriott Rewards в WeChat (WeChatID: marriottgroup), чтобы попасть на мини-сайт и получить доступ к контенту Daodao, отсортированному по городам. Кроме того, клиенты могут искать близлежащие

достопримечательности, а также писать собственные отзывы непосредственно в аккаунте Marriott Rewards WeChat. Отзыв будет автоматически опубликован на Daodao.

В) Air France стала первой некитайской авиакомпанией, которая общается со своими клиентами через WeChat. Услуга доступна 7 дней в неделю, с 8:00 до 19:00 по будням, с 9:00 до 18:00 по субботам и воскресеньям, независимо от местонахождения клиента.

Клиенты могут отправлять запросы, начиная от выбора места и перебронирования билетов до отмены бронирования и регистрации сверхнормативного багажа. Компания старается сделать все возможное, чтобы ответить на обращение в течение часа и решить проблему в течение 24 часов. Кроме того, чат доступен как на китайском, так и на английском языках, что весьма удобно и для некитайцев.

Г) IHG (Intercontinental Hotel Group), крупнейшая в мире гостиничная сеть и владелец цепочек Holiday Inn, Crown Plaza и многих других известных гостиничных брендов, полностью осознала ценность WeChat как мощного инструмента для продвижения своей программы лояльности.

IHG зарегистрировала аккаунт WeChat для взаимодействия с членами своей программы лояльности IHG Priority Club. Участникам нужно только войти в систему, чтобы проверить их баланс, забронировать отели, управлять резервированием и получить доступ к эксклюзивным предложениям.

Д) Отели Hyatt используют функцию гео-локации, чтобы обеспечить лучший сервис для пользователей. Клиенты могут найти ближайшие гостиницы, основываясь на их текущем местонахождении. Клиенту нужно лишь поделиться своим местоположением в сообщении, и ближайшие отели будут автоматически представлены на карте.

Кроме того, эта функция помогает увеличить трафик для новых или менее известных отелей Hyatt Hotels Corporation.

Вопросы:

1. Как вы думаете – успешны ли данные интеграции международных компаний с WeChat?
2. Как бы Вы еще использовали ресурсы WeChat для своей компании (гостиничная сеть/ онлайн-агрегатор/ музей)?
3. В каких международных приложениях также можно найти подобные примеры? (Пример ответа: Instagram и VK ввели покупки прямо в приложениях, т.е. возможно бронирование и оплата номера в отеле/экскурсии/билета сразу после просмотра и клика по понравившейся картинке. Не надо переходить на специализированный сайт для свершения покупки)

Задание: контрольная точка №2.

Индивидуальное задание «Разработка клиенториентированной модели»

Клиентоориентированность — это инструмент для привлечения, удержания и возвращения клиентов, обладающее рядом конкурентных преимуществ, не требующих больших инвестиций, способствующий повышению прибыли в компанию.

Клиенториентированная модель должна строиться на следующем принципе: «производить то, что действительно необходимо клиенту, при этом ориентироваться на конкретного клиента, а не на определенный сегмент или массовую аудиторию».

Клиенториентированная концепция заключается в том, чтобы выявить у потребителя новую потребность, ожидание или в случае необходимости изменение потребительских свойств и характеристик существующей услуги. В методику клиентоориентированной модели можно включить теорию решений и изобретательских задач (ТРИЗ).

Она включает следующие правила

1. Узнать, как одну потребность можно удовлетворить несколькими способами. Это поможет в поиске новых идей для улучшения и модернизации продукции данной отрасли.

2. Позаимствовать идеи для улучшения продукции, изучив отдельные сегменты отрасли, с разными потребительскими свойствами продукции/ услуг.

3. Выявить, как на принятие решений о покупке продукта/ услуги могут повлиять не только сами потребители, но и некоторые группы влияющих людей. Примером может служить покупатель бытового прибора (потребитель), интересуется о подключении (услуга), на основе рекомендаций продавца (влияющая группа) выбирает где ему воспользоваться услугой.

4. Проанализировать дополнительные услуги. Необходимо знать где клиенты приобретают, используют услугу. При объединении потребительских свойств получится выявить путь для модернизации, создания новой услуги.

5. Изучить функциональную и эмоциональную привлекательность услуги.

6. Прогнозировать тенденции развития.

CRM (Customers Relationship Management «управление взаимоотношениями с клиентами») — это клиентоориентированная стратегия, основанная на использовании передовых управленческих, информационных и коммуникативных технологий. С их помощью компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами.

Используя знания клиенториентированной концепции и CRM- концепции разработать для конкретного направления деятельности (например, маркетинговой) выбранного предприятия туризма предложить модель взаимоотношений с клиентами, дать характеристику каждой позиции (мероприятия)

Например:

Персонализация предложений	Персонализация предложений В условиях усиливающейся конкуренции компания вынуждена максимально фокусироваться на потребностях клиентов. Более того, чтобы быть лидером в жесткой борьбе за клиента, необходимо учитывать индивидуальные вкусы и предпочтения каждого отдельного клиента
----------------------------	---

Каких специалистов, реализующих взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами, необходимо внедрить в организационную структуру?

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к зачету:

1. Потребность как побудитель активности человека.
2. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека.
3. Сегментация клиентов
4. Организация обслуживания потребителей туристских услуг.
5. Задачи и принципы организации работы с клиентами предприятий сферы туристического бизнеса.
6. Роль персонала в обслуживании туристов.
7. Создание потребительской ценности: сервисная концепция.
8. Процесс разработки целей, ориентированных на потребителей.
9. Формирование готовности персонала компании заниматься ориентированной на клиента деятельностью.
10. Создание ориентированных на клиентов структур и процессов.

11. Существующие подходы к реструктуризации организационной структуры предприятия для достижения максимальной эффективности во взаимоотношениях с покупателями. Механизм оперативного управления процессом принятия управленческих решений на основе полученной информации.
12. Мониторинг и определение новых ориентиров.
13. Замена бизнес-процессов на процессы, ориентированные на клиентов.
14. Система управления отношениями с клиентами или Customer Relationship Management (CRM).
15. Методы проектирования задач по совершенствованию процессов обслуживания клиентов на предприятиях туризма
16. Изменение требований к персоналу в зависимости от уровня обслуживания.
17. Критерии оценки качества и эффективности услуг.

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: <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.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	

С нарушениями и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осознательный	<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-осознательно-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 восприятия.
С нарушениями и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-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 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	<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.