

**Компонент ОПОП 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),  
направленность (профиль)  
Сервис в индустрии гостеприимства**

**Б1.В.ДВ.07.01**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины (модуля)      Организация сервиса для лиц с особыми возможностями здоровья**

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.  
Должность – зав.кафедрой  
Ученая степень – к.филос.н.  
Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма  
Протокол № 6 от 27.01.2025

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

## 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. достоверных суждений. УК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач. УК-2.3. Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	<p>тренды рынка услуг для узких сегментов</p> <p>принципы целеполагания в проекте</p> <p>актуальные технологии планирования таймлайна проекта</p>	<p>выстраивать профессиональные задачи для реализации проекта</p> <p>планировать шаги достижения цели</p> <p>устанавливать запросы заказчика в проекте</p>	<p>методами предпроектного исследования</p> <p>методами планирование контрольных точек проекта</p> <p>навыком управления трудовой деятельностью в социальных проектах</p>	<p>Доклады (презентация), оценка заданий СРС, кейс</p>	
УК-6. Способен управлять своим	УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей	<p>методы выявления запросов потребителя для разработки проекта</p>	<p>соотносить интересы предприятия и потребителей в проектной деятельности</p>	<p>методами декомпозиции цели</p>	<p>Доклады (презентация), оценка заданий</p>	

<p>временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни. УК-6.2. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траектории саморазвития.</p>	<p>принципы построения сценария реализации проекта</p> <p>методы стимулирования познавательной активности и выявления интереса к социальным проектам разного типа</p>	<p>оценивать ресурсы проекта</p> <p>применять методы со-творчества в реализации социальных проектов</p>	<p>методами формализации решений</p> <p>навыком профессиональной рефлексии для повышения качества проектов</p>	<p>СРС, кейс, бланковый тест</p>	
---	--	---	---	--	----------------------------------	--

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
<b>Наличие умений</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочетов.
<b>Наличие навыков (владение опытом)</b>	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.  ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.  ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

### 3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

#### 3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

#### Задание 1. ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

#### БЛАНОЧНЫЙ ТЕСТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

#### Ключ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	Б	В	В	Б	Г	Б	Г	Б	В

#### ЗАДАНИЕ 3. (кейс) «Комфортная среда для лиц с ОВЗ»

Критерии и шкала оценки выполнения задания:

Представлен описательный вариант ответа	1-3 балла
Предложены критический вариант ответа	До 10 баллов
Представлен продуктивный вариант ответа	До 15 баллов
Всего баллов	До 15 баллов

#### ЗАДАНИЕ 4. (кейс) «Дерево проблем и решений в проектировании специализированного тура»

Критерии и шкала оценки выполнения задания:

Представлен слабо дифференцированный вариант модели	1-3 балла
Представлена модель с одной стратегической веткой	До 10 баллов
Предложена модель с несколькими ключевыми ветками	до 15 баллов
Всего баллов	До 15 баллов

#### ЗАДАНИЕ 5. Доклады

Критерии оценки выполнения задания:

самостоятельное исследование (разработана программа, результаты, презентация)	10 баллов
актуальность источников доклада	1 балл
логика изложения	1 балл
оформление	1 балл
обоснованность выводов, потенциал дальнейшего исследования	2 балла
Всего баллов	До 15

#### ЗАДАНИЕ 6.

Презентация доклада (выступления), исследования

Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
<b>Эффект презентации</b>	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
<b>Мах количество баллов</b>	<b>10</b>

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

### 3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

#### Вариант 1.

1. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания
  - а. эмпатия
  - б. сочувствие
  - в. раппорт
  
2. Система мероприятий, направленных на устранение и/или компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким нарушением здоровья
  - а. рекреация
  - б. реабилитация
  - в. социализация
  - г. арт-терапия

3. Комплекс мероприятий, направленных на восстановление жизненных сил, нормального самочувствия человека
  - а. развитие
  - б. реабилитация
  - в. рекреация
  - г. акклиматизация
  
4. Вид туризма, целью которого является развитие физических, социальных, психологических качеств для нормальной социальной деятельности лиц с ограниченными возможностями
  - а. социальный
  - б. рекреационный
  - в. адаптивный
  - г. санаторно-курортный
  
5. Оценка набора условий и характеристик существования человека, основанных на объективных критериях и субъективных ощущениях, выраженных в степени удовлетворенностью жизнью
  - а. социальные стандарты
  - б. качество жизни
  - в. общественное мнение
  - г. доступная среда
  
6. Элементы и комплексная инфраструктура окружающей среды, в которой могут свободно перемещаться люди с ОВЗ
  - а. экопарк
  - б. рекреационное пространство
  - в. адаптированный локус
  - г. безбарьерная среда
  
7. Направление и технология психологической коррекции средствами искусства и творчества
  - а. пленэр
  - б. арт-терапия
  - в. клаузура
  - г. креативная индустрия
  
8. Деятельность с лицами ОВЗ, ориентированная на новые практики и уровни взаимодействия с окружающим сообществом
  - а. творческое развитие
  - б. психотренинг
  - в. социальная адаптация
  - г. общение по изменению поведения
  
9. Метод реабилитации лиц с ОВЗ на основе общения с лошадьми
  - а. гарденотерапия

- б. иппотерапия
- в. канистерапия
- г. гештальт-терапия

10. Процесс, который возникает при взаимодействии с людьми с формированием понимания и оценки себя, других людей и окружающего социума

- а. рефлексия
- б. культурная идентификация
- в. социальная перцепция
- г. социальная адаптация

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Качество жизни лиц с особыми возможностями здоровья.
2. Здоровье и психология людей третьего возраста.
3. Виды технологий работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
4. Проблемы восприятия лиц с ОВЗ со стороны общества и отдельных людей.
5. Управление процессом подбора персонала в сфере сервиса для лиц с особыми потребностями: нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.
6. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.
7. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
8. Природа как основа туристско-рекреационных услуг для лиц с ОВЗ.
9. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
10. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии.
11. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
12. Средства устройство навигации, информирования для лиц с особыми потребностями (звуковые, тактильные, визуальные) – нормативный, технологический и дизайнерский подход.
13. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом требований безбарьерной среды.
14. Комплексная оценка и проектирование пространств гостиничных комплексов на основе принципов безбарьерного туризма.
15. Технологический процесс обслуживания потребителей сервисных услуг с особыми потребностями в индустрии сервиса.
16. Технология создания туристского продукта для лиц с особыми потребностями.
17. Технология предоставления транспортных услуг для лиц с особыми потребностями.
18. Технология организации и предоставления услуг общественного питания для лиц с особыми потребностями.
19. Технология организации медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями.
20. Образовательные технологии для лиц с особыми потребностями.
21. Организация культурно-досуговой деятельности для лиц с особыми потребностями.
22. Цели и задачи поддержки и продвижения разнообразных сервисных программ для лиц с ОВЗ.
23. Менторство в социальном проектировании.
24. Работа с общественными организациями в сфере социального туризма.
25. Каналы и содержание государственной поддержки социального туризма.

#### 4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

#### Экзамен

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Ответ отражает знания ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания, способность к проектированию интеллектуальных и рыночных продуктов. Ответы на дополнительные вопросы отражают широкий кругозор и мотивированность к профессиональному развитию
<i>Хорошо</i>	Ответ отражает знание ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания. Неточности в ответе компенсируются ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся свободно ориентируется в системе профессиональных задач, решения практических вопросов проектирования.
<i>Удовлетворительно</i>	В ответе использованы базовые понятия по профилю дисциплины. Обучающийся способен использовать базовые технологии проектирования, решения практических задач профессиональной деятельности. Не проявил кругозора знаний по обсуждаемой отрасли, делает ошибки в применении знаний и умений по отдельным поставленным вопросам и задачам.
<i>Неудовлетворительно</i>	Ответ отражает незнание базовых понятий и терминов. Не выполнены задания (кейсы). Обучающийся не проявил знания о трендах развития и технологиях профессиональной сферы.

#### 5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

#### **Комплект заданий диагностической работы**

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
1	Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания

2	Система мероприятий, направленных на устранение и/или компенсацию ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким нарушением здоровья
3	Комплекс мероприятий, направленных на восстановление жизненных сил, нормального самочувствия человека
4	Вид туризма, целью которого является развитие физических, социальных, психологических качеств для нормальной социальной деятельности лиц с ограниченными возможностями
5	Оценка набора условий и характеристик существования человека, основанных на объективных критериях и субъективных ощущениях, выраженных в степени удовлетворенностью жизнью
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
1	Направление и технология психологической коррекции средствами искусства и творчества
2	Деятельность с лицами ОВЗ, ориентированная на новые практики и уровни взаимодействия с окружающим сообществом
3	Метод реабилитации лиц с ОВЗ на основе общения с лошадьми
4	Процесс, который возникает при взаимодействии с людьми с формированием понимания и оценки себя, других людей и окружающего социума
5	Элементы и комплексная инфраструктура окружающей среды, в которой могут свободно перемещаться люди с ОВЗ