

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление подготовки / специальность: Сервис

Профиль / специализация: Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Дисциплина: Организация услуг для людей с ограниченными возможностями

Формируемые компетенции: УК-8 ОПК-7

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

| Объект оценки | Уровни сформированности компетенций | Критерий оценивания результатов обучения |
|---------------|--|---|
| Обучающийся | Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень | Уровень результатов обучения не ниже порогового |

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

| Достигнутый уровень результата обучения | Характеристика уровня сформированности компетенций | Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой |
|---|---|---|
| Низкий уровень | Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. | Неудовлетворительно |
| Пороговый уровень | Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. | Удовлетворительно |
| Повышенный уровень | Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности | Хорошо |

| | | |
|-----------------|--|---------|
| Высокий уровень | Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно- программногo материала. | Отлично |
|-----------------|--|---------|

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

| Планируемый уровень результатов освоения | Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения | | | |
|--|---|---|--|---|
| | Неудовлетворительно Не зачтено | Удовлетворительно Зачтено | Хорошо Зачтено | Отлично Зачтено |
| Знать | Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей. |
| Уметь | Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины. | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем. | Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей. |
| Владеть | Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно. | Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем. | Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей |

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным заданиям. УК-8 ОПК-7

1. История и этапы формирования сферы услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.
2. Технологии и методы работы с инвалидами в сфере обслуживания.
3. Знания, умения и навыки сотрудников, специалистов и обслуживающего персонала в сфере организации услуг для лиц с ОВЗ.
4. Специфика и особенности организации сферы обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Особенности организации досуга и обслуживания детей-инвалидов.
6. Технологические достижения в обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.
7. Зарубежный опыт сферы обслуживания инвалидов.
8. Отечественный опыт сферы обслуживания инвалидов.
9. Социальное значение организации услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.
10. Законодательство и нормативно-правовая база, регулирующие процесс обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья.
11. Международные стандарты и Конвенция ООН «О правах инвалидов».
12. Категории инвалидности и их особенности, влияющие на организацию процесса обслуживания.
13. Подготовка кадров для сферы обслуживания. Специфика подготовки специалистов.
14. Качество и его контроль организации услуг для людей с ОВЗ.
15. Психологические особенности в работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья.
16. Этика и этикет в организации процесса обслуживания инвалидов.
17. Анализ доступности окружающей среды в процессе подготовки организации услуг для людей с ОВЗ.
18. Перспектива обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья: как изменится процесс обслуживания инвалидов с развитием технологий.
19. Особенности обслуживания людей с 1,2 и 3 категорией инвалидности.
20. Особенности обслуживания людей с нарушением слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.

Примерные практические задания и кейсы (ситуационные задачи): УК-8 ОПК-7

Ситуация 1: Инвалид-колясочник собрался в путешествие в медицинскую реабилитационную поездку за рубеж.

Задача:

1. С какими трудностями он может столкнуться?
2. Рассказать про доступную среду и сервис в аэропорту.

Ситуация 2: Инвалид-колясочник прилетел за границу на лечение и реабилитацию и временно остановился в гостинице.

Задача:

1. С какими трудностями он может столкнуться?
2. Рассказать про доступную среду и сервис в гостинице.

Образец экзаменационного билета

| Дальневосточный государственный университет путей сообщения | | |
|---|---|---|
| Кафедра (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм 5 семестр, учебный год | Экзаменационный билет № по дисциплине Организация услуг для людей с ограниченными возможностями для направления подготовки / специальности 43.03.01 Сервис профиль/специализация Медиа технологии, деловой и выставочный сервис | «Утверждаю» Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент «__» _____ 20__ г. |
| 1.Подготовка кадров для сферы обслуживания. Специфика подготовки специалистов. УК-8 ОПК-7 | | |
| 2.Качество и его контроль организации услуг для людей с ОВЗ. УК-8 ОПК-7 | | |
| 3.Инвалид-колясочник прилетел за границу на лечение и реабилитацию и временно остановился в гостинице. С какими потенциальными трудностями столкнется человек в своем путешествии? УК-8 ОПК-7 | | |

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

Задание 1 (УК-8, ОПК-7)

Выбрать верный ответ

В российском словоупотреблении, начиная второй половины XVIII века, термин «инвалид» применялся к:

- граждан с увечьями
- тяжелобольным детям
- военнослужащим, которые вследствие заболевания, ранения или увечья были неспособны нести воинскую службу**
- пострадавших на производстве

Задание 2 (УК-8, ОПК-7)

Соответствие степень глухоты и её описание

| | |
|----------------------------|---|
| Ранооглохшими (глухими) | У таких лиц потеря аудиального восприятия произошла после того, как они научились разговаривать. Поэтому общение в обществе происходит по зрительному восприятию |
| Слабослышащими (тугоухими) | У таких лиц наблюдается неполная потеря слуха и имеется возможность научиться разговаривать самостоятельно. При этом потребуется помощь специалистов в корректировке речи |
| Поздно оглохшие (глухие) | К таким случаям относится утрата слуха до развития речи. По этой причине больным трудно научиться разговаривать. Они читают речь по губам или с использованием спецприборов |

1-3, 2-1, 3-2

Задание 3 (УК-8, ОПК-7)

Вставьте пропущенное слово

Инвалидность — это эволюционирующее понятие, она является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

| Объект оценки | Показатели оценивания результатов обучения | Оценка | Уровень результатов обучения |
|---------------|--|-----------------------|------------------------------|
| Обучающийся | 60 баллов и менее | «Неудовлетворительно» | Низкий уровень |
| | 74 – 61 баллов | «Удовлетворительно» | Пороговый уровень |
| | 84 – 75 баллов | «Хорошо» | Повышенный уровень |
| | 100 – 85 баллов | «Отлично» | Высокий уровень |

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

| Элементы оценивания | Содержание шкалы оценивания | | | |
|---|--|---|--|--|
| | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| | Не зачтено | Зачтено | Зачтено | Зачтено |
| Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий) | Полное несоответствие по всем вопросам | Значительные погрешности | Незначительные погрешности | Полное соответствие |
| Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли | Полное несоответствие критерию. | Значительное несоответствие критерию | Незначительное несоответствие критерию | Соответствие критерию при ответе на все вопросы. |
| Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы | Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы | Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.). | Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы. | Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы. |
| Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы | Умение связать теорию с практикой работы не проявляется. | Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко | Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется. | Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <p>Качество ответов на дополнительные вопросы</p> | <p>На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.</p> | <p>Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.</p> | <p>1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.</p> | <p>Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.</p> |
|---|--|--|---|--|

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.