

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол
от « 27 » апреля 2022 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от « 27 » апреля 2022 г.
№ _705/41д_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	-
Курс	2	-
Семестр	3,4	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	86	-
- лекции, уроки, час.	44	-
- практические занятия, час.	42	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
Самостоятельная работа, час.	43	-
Максимальная учебная нагрузка, час.	129	-
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	-

2022 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №387 от 22.04.2018 года.

Разработчик:

_____ / Сеницына Е.Б. /, преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Мовшук О.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:

Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем

№ 9 от « 27 » апреля 2022 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы учебной дисциплины	4
1.1	Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.2	Цели и планируемые результаты освоения программы учебной дисциплины	4
1.3	Использование часов вариативной части ППСЗ	5
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
2.1	Объём учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2	Содержание учебной дисциплины	7
3	Условия реализации программы учебной дисциплины	11
3.1	Материально-техническое обеспечение	11
3.2	Информационное обеспечение	11
4	Контроль и оценка результатов освоения программы учебной дисциплины	12
	Приложение 1 Комплект оценочных средств по учебной дисциплине	14

1 Общая характеристика программы дисциплины

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

Цели дисциплины: ознакомить обучающихся с основами сервисной деятельности при обслуживании потребителей, сформировать профессиональные навыки специалиста по сервису, создать основу для будущей профессии.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

У2 - определять критерии качества оказываемых услуг;

У3 - использовать различные средства делового общения;

У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;

У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Знать:

З1 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

З2 - потребности человека и принципы их удовлетворении в деятельности организаций сервиса;

З3 - сущность услуги как специфического продукта;

З4 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;

З5 - правила обслуживания населения;

З6 - организацию обслуживания потребителей услуг;

З7 - способы и формы оказания услуг;

З8 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

З9 - особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

З10 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

З11 - критерии, составляющие качество услуг;

З12 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов), достижения личностных результатов.

Общие компетенции.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного

развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчёты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях

Личностные результаты.

ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР 18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР 19 Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 27 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ЛР 28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 32 Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл и не предусматривает использование часов вариативной части.

2 Структура и содержание программы дисциплины

2.1 Структура и объем дисциплины

Наименование разделов и (или) тем	Максимальная нагрузка, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.				
			Всего	в том числе			
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа
Введение	2		2	2			
Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	10	4	6	4	2		
Раздел 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	30	8	22	10	12		
Раздел 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	12	4	8	4	4		
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	15	7	8	4	4		
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	19	7	12	6	6		
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	19	7	12	6	6		
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	22	6	16	8	8		
Промежуточная аттестация в форме экзамена							
Итого объем образовательной программы	129	43	86	44	42	0	0

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

№ п/п	Курс	I		II		III		IV		ИТОГО
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:			32	54					86
	- лекции, уроки, час.			18	23					44
	- практические занятия, час.			14	28					42
	- лабораторные занятия, час.			0	0					0
	- курсовой проект/работа, час.			0	0					0
2.	Самостоятельная работа, час.			16	27					43
3.	Максимальная нагрузка, час.			48	81					129
4.	Форма промежуточной аттестации				Э					Э

2.3 Тематический план и содержание дисциплины

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Семестр 3 (9 кл.)				
1.	Введение. Значение дисциплины. Цели и задачи курса. Общие организационные вопросы проведения занятий. Перечень знаний и навыков, методы контроля. Литература, необходимая для изучения данного курса. День знаний.	2	Презентация по теме занятия Презентация по теме «День знаний»	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 13, 39
	Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	6			
2.	Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта. Основные понятия сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 22, 28
3.	Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 18, ЛР 33
4.	Практическая работа № 1. Создание таблицы: услуги на различных этапах развития общества.	2	Методическое указание по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Самостоятельная работа № 1. Подготовка докладов по темам: Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Услуги и сервисная деятельность людей в обществе современного типа.	4	выполнению практической работы		ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 13, ЛР 27
	Раздел 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	22			
5.	Тема 2.1 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие «потребность». Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Основные теории потребностей.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 22, ЛР 28
6.	Практическая работа №2. Формирование этапов жизненного цикла услуги.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 13, ЛР 32
7.	Тема 2.2 Формы коммуникации в сервисе. Виды коммуникаций. Виды общения. Структура общения. Межличностные расстояния.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 33, ЛР 39
8.	Практическая работа №3. Создание сравнительной таблицы: «Коммуникативное общение».	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 33, ЛР 39
9.	Тема 2.3 Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Работа специалиста по сервису в контактной зоне. Оснащение контактной зоны.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 18, ЛР 28

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
10.	Практическая работа №4. Определение контактной зоны различных сервисных предприятий.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 19, ЛР 27
11.	Практическая работа №5. Описание контактной зоны сервисного предприятия.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 19, ЛР 27
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка докладов по темам: Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности. Развитие сервиса в рамках экономической деятельности (малые, большие и сезонные циклы экономической культуры).	4			
12.	Тема 2.4 Способы и формы оказания услуг. Формы обслуживания потребителей. Способы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в стационарных условиях. Самообслуживание. Обслуживание с выездом на дом. Преимущества бесконтактного обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 13, ЛР 19
13.	Практическая работа №6. Д.И. Умение работать с различными категориями потребителей.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 33, ЛР 39
14.	Тема 2.5 Правила обслуживания населения. Договор на оказание услуги. Закон о защите прав потребителей. Расторжение договора на оказание услуги. Оплата услуг. Убытки производителя и потребителя услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 22, ЛР 31
15.	Практическая работа №7. Составление договора на оказание услуг.	2	Методическое указание по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Самостоятельная работа №3. Подготовка презентаций по темам: Характеристика российской экономической конъюнктуры. Внедрение инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и его особенности.	4	выполнению практической работы		ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 22, ЛР 31
	Раздел 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	8			
16.	Тема 3.1 Критерии и составляющие качества услуг. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасность обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 22, ЛР 28
	Всего за 3 семестр (9 кл.)	32			
	Семестр 4 (9 кл.)				
17.	Практическая работа № 8. Расчёт параметров качества обслуживания потребителей услуг.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 22, ЛР 28
18.	Тема 3.2 Показатели эффективности сервисной деятельности. Анализ показателей качества. Взаимосвязь качества и эффективности предоставления услуг. Показатели эффективности сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 13, ЛР 31
19.	Практическая работа № 9. Расчёт показателей эффективности сервисной организации.	2	Методическое указание по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Самостоятельная работа № 4. Подготовка презентаций по темам: Показатель качества обслуживания. Управление качеством услуг. Нормативная база по обслуживанию населения. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги.	4	выполнению практической работы		ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 13, ЛР 31
	Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	8			
20.	Тема 4.1 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Понятие о жалобе. Причины жалоб. Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Способы решения конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 32, ЛР 39
21.	Практическая работа № 10. Работа с книгой жалоб и предложений: разбор жалоб.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 32, ЛР 39
22.	Тема 4.2 Способы разрешения конфликтов и жалоб. Стратегии преодоления конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 31
23.	Практическая работа № 11 Способы разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса.	2	Методическое указание по выполнению	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Самостоятельная работа № 5. Подготовка презентаций по темам: Стратегии поведения работника сферы сервиса в конфликтной ситуации. Последовательность действий сотрудника при применении стратегии сотрудничества в конфликтной ситуации.	7	практической работы		ЛР 28, ЛР 31
	Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	12			
24.	Тема 5.1 Вербальные и невербальные способы коммуникации. Вербальные средства коммуникации, невербальные средства коммуникации, национальные аспекты невербального общения, личностные качества работников сферы сервиса.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 18, ЛР 33
25.	Практическая работа № 12. Учёт сегментации клиентов в работе сервисного предприятия.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 18, ЛР 33
26.	Тема 5.2 Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Благоприятный психологический климат, доверие у клиента, хорошее впечатление о менеджере. Типы клиентов, внутреннее состояние клиента. Психология влияния в процессе реализации сервисного продукта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 32
27.	Практическая работа № 13. Деловая игра, в процессе которой отрабатываются навыки создания благоприятного психологического климата.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 32
28.	Тема 5.3 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Приём и привлечение внимания, фокусировка внимания, способы ускорения продаж. Психологический контакт, умение слушать.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 33, ЛР 39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
29.	<p>Практическая работа № 14. Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя.</p> <p>Самостоятельная работа № 6. Подготовка презентаций по темам: Типологизация потребителей. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача. Механизм межличностных взаимоотношений в процессе общения. Этические и эстетические особенности сервисной деятельности.</p>	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 33, ЛР 39
		7			
	Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	12			
30.	Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности. Единство этики и психологии сервисной деятельности. Понятие коммуникативной компетентности. Психометрическая характеристика личности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 22, ЛР 32
31.	<p>Практическая работа № 15. Создание сравнительной таблицы: «Как обслужить различные типы покупателей».</p>	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 18, ЛР 33
32.	Тема 6.2 Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Принципы делового этикета. Роль делового этикета. Вербальные основы делового этикета. Элементы внешнего имиджа, оформление офиса, повышение статуса фирмы, внешний вид сотрудников.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 13, ЛР 28
33.	<p>Практическая работа № 16. Создание «Кодекса сотрудника сервисной организации».</p>	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 13, ЛР 28

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
34.	Тема 6.3 Этика взаимоотношений в общении с потребителем. Место этики в сервисной деятельности. Имиджмейкинг. Культура сервиса. Презентация по теме «День Победы».	2	Презентация по теме занятия Презентация по теме «День Победы»	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 33, ЛР 39
35.	Практическая работа № 17. Создание имиджа сервисной организации. Самостоятельная работа № 7. Подготовка презентаций по темам: Деловой (профессионально-служебный) этикет. Философия обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Модель профессионального поведения.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 31, ЛР 32
		7			
	Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	16			
36.	Тема 7.1 Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. Значение транспортных услуг. Виды транспортных услуг. Структура транспортно-экспедиционного обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 31
37.	Практическая работа № 18. Выявление потребности клиентуры в транспортном обслуживании и подходов к их удовлетворению.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
38.	Тема 7.2 Развитие логистического сервиса. Современные логистические технологии доставки грузов потребителям. Терминальная система. Логистические посредники в транспортировке.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 31

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
39.	Практическая работа № 19. Построение структуры транспортно-экспедиционного обслуживания.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
40.	Тема 7.3 Характеристика рынка автосервисных услуг. Взаимодействие предприятий автосервиса с производителями и потребителями товаров и услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 31
41.	Практическая работа № 20. Сегментирование рынка автосервисных услуг.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
42.	Тема 7.4 Факторы спроса и предложения, влияющие на формирование рынка услуг предприятий автосервиса. Спрос на автосервисные услуги. Предложение автосервисных услуг. Факторы спроса и предложения, регулирующие рынок автосервисных услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ЛР 28, ЛР 31
43.	Практическая работа № 21. Определение факторов влияния на рынок автосервисных услуг	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-9 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
	Самостоятельная работа № 8. Подготовка презентаций по темам: Современное состояние рынка автосервисных услуг.	6			
Всего за 4 семестр (9 кл.)		54			
Промежуточная аттестация в форме экзамена.					
Итого объем образовательной программы.		86			

3 Условия реализации программы дисциплины

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет «Кабинет организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;

2) Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийная установка.

3.2 Информационное обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

1. **Гукова, О.Н.** Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 384 с. ЭБС Znanium.com
2. **Романович, Ж.А.** Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича – 7-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 284 с. ЭБС Znanium.com
3. **Юрова, А.М.** Методические рекомендации по выполнению практических работ / А.М. Юрова. – СПб: АТТ, 2016.
4. **Юрова, А.М.** Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ / А.М. Юрова. – СПб: АТТ, 2016.

Дополнительные источники:

1. **Павлова, Г.Ю.** Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. – Москва : КНОРУС, 2018. – 176 с. Библиотека «АТТ»
2. **Докторов, А.В.** Организация транспортного обслуживания в туризме : учебное пособие. / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021 – 208 с. – (Среднее профессиональное образование). – ЭБС Znanium.com

4 Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.	<ul style="list-style-type: none">- соблюдение законов в процессе оформления договора на оказание услуг;- определять типологию потребителей;- выделять место и роль сервиса в современном обществе.	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.
У2 Определять критерии качества оказываемых услуг.	<ul style="list-style-type: none">- осуществлять поиск нормативных документов, регламентирующих критерии оказываемых услуг;- определение уровня качества оказываемых услуг с учётом методов математического анализа;- оказывать значимое воздействие на восприятие потребителями качества потребляемых организацией услуг, их удовлетворение и желание повторного потребления.	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.
У3 Использовать различные средства делового общения.	<ul style="list-style-type: none">- изложение функций и задач сервиса;- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса;- соблюдение правил и этикета делового общения.	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.
У4 Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов.	<ul style="list-style-type: none">- поиск и обработка материалов по сервисному взаимодействию в процессе продажи услуги;- выбор пространства деятельности исполнителя услуги;- описание психогеометрической характеристики личности;- анализ пространства поведения потребителя;- анализ составных частей системы деятельности	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	сервисной организации.	
У5 Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - выявление проблем и возможности снять озабоченность потребителя при конкретной услуге; - определять наиболее вероятные причины возникновения конфликтов. 	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.
У6 Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - способность разделять услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - развитие моральных качеств и культуры поведения в профессиональной деятельности. 	Практические и самостоятельные работы. Проверочная работа. Экзамен.
Знать:		
31 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - описание этапов развития сферы услуг; - систематизация услуг в научном анализе и по формам человеческой деятельности; - определение основных подходов к осуществлению услуг; - описание принципов разработки услуг. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
32 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> - понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на покупательское поведение потребителей; - описание принципов современного сервиса. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
33 Сущность услуги как специфического продукта.	<ul style="list-style-type: none"> - определение свойств услуги как товара; - определение ценности услуги; - представление отличия услуги от материально-вещественного товара; - определение факторов, являющихся причиной создания новых услуг; - представление структуры сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
34 Понятие «контактной	- понимание сущности	Устный и письменный

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	«контактной зоны»; - описание пространства контакта; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.	опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
35 Правила обслуживания населения.	- понимание тактики обслуживания клиентов на этапах совершения заказа; - представление рекомендаций по процессу контакта между клиентом и исполнителем услуги.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
36 Организацию обслуживания потребителей услуг.	- представление классификации предприятий сферы сервиса; - понимание порядка образования сервисной организации, лицензирования и сертификации сервисной деятельности; - соблюдение требований к персоналу сервисной организации.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
37 Способы и формы оказания услуг.	- описание процесса предоставления услуги (осязаемые и неосязаемые действия); - понимание системы отраслевой классификации услуг на транспорте; - описание выбора целевых потребителей; - определение конкурентной окружающей среды и основных методов предоставления услуг; - определение области применения новых технологий в сфере услуг.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
38 Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	- изложение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности; - определение факторов имиджа сервисной организации; - понимание нормативной, профессиональной и деловой этики.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
39 Особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	- понимание стадий развития коллектива предприятий сервиса;	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - описание психологических аспектов делового общения; - представление рекомендаций по ведению диалога с клиентом и внешнему виду сотрудника. 	Тестовое задание. Экзамен.
310 Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сущности этики деловых отношений; - соблюдение этических норм организации сервиса; - описание проблемы морально-этических качеств руководителя; - систематизация знаний по кодексу сотрудника сервисной организации⁴ - соблюдение этики в решении спорных вопросов и конфликтных ситуаций. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
311 Критерии и составляющие качества услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - описание основных характеристик качества услуг; - соблюдение государственно-правовых норм качества услуг и стандарта обслуживания; - понимание стратегии создания конкурентных преимуществ услуги; - определение специализации обслуживания; - описание структуры службы сервиса и фирменного сервиса; - анализировать методы определения величины показателей качества. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
312 Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> - понимание коммуникативной компетентности в сервисной деятельности; - готовность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. 	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	-
Курс	2	-
Семестр	4	-
Форма промежуточной аттестации	экзамен	-

2022 г.

Разработчик:

_____ / Синецкина Е.Б. /, преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК _____ / Мордовец Д.А. /

Проверено:

Методист _____ / Мовшук О.Е. /

Зав. методическим кабинетом _____ /Мельникова Е.В./

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета _____ /Вишневская М.В./,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ _____ от « 30 » августа 2022 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №1 от « 30 » августа 2022 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ _____ от « 30 » августа 2022 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования и профессиональной подготовке специалистов социально-экономического профиля среднего звена.

1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Тип контрольного задания																	
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	31	32	33	34	35	36	37	38	39	310	311	312
Введение							B1 B2		B3 B4									
Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности																		
Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта	B1						B5	B7	B8 B17									
Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			ПР №1	B20 B23 B24			B6		B 18	B 19								
Раздел 2 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения																		
Тема 2.1 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций	ПР №2							B9 B10 B11 B12 B21 B22	B13 B14 B15 B16									

сферы сервиса																		
Тема 2.2 Формы коммуникации в сервисе		ПР №3										B63 B64 B68 B69						
Тема 2.3 Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности				ПР №4		ПР №5				B32 B33 B34 B35 B36								
Тема 2.4 Способы и формы оказания услуг						ПР №6		B29 B30 B31				B45 B46	B42 B43 B44					
Тема 2.5 Правила обслуживания населения	ПР №7							B23 B24 B25				B47 B48 B49						B50 B51 B52 B53
Раздел 3 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности																		
Тема 3.1 Критерии и составляющие качества услуг		ПР №8																B40 B41 B54 B55
Тема 3.2 Показатели эффективности сервисной деятельности		ПР №9		ПР №9				B26 B27 B28										B37 B38 B39 B56
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности																		
Тема 4.1			ПР															B57

Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов			№10												B58 B59			
Тема 4.2 Способы разрешения конфликтов и жалоб			ПР №11												B60 B61 B62			
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания																		
Тема 5.1 Вербальные и невербальные способы коммуникации				ПР №12								B65 B66 B67		B70 B71				
Тема 5.2 Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания					ПР №13											B72 B73 B74 B75		
Тема 5.3 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя					ПР №14						B50 B51 B52 B53				B76 B77 B78 B79			
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности																		

Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности				ПР №15										B81				B79
Тема 6.2 Нормы и правила профессионального поведения и этикета						ПР №16								B82 B83	B81			
Тема 6.3 Этика взаимоотношений в общении с потребителем						ПР №17								B72 B73				B74 B75
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг																		
Тема 7.1 Развитие транспортно-эксплуатационной сервисной деятельности				ПР №18							B88							
Тема 7.2 Развитие логистического сервиса				ПР №19							B86							B62 B63
Тема 7.3 Характеристика рынка автосервисных услуг		ПР № 20									B87							
Тема 7.4 Факторы		ПР №21					B86 B87				B89 B90							B29 B30

спроса и предложения, влияющие на формирование рынка услуг предприятий автосервиса								В88									В43 В79
--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	------------

Условные обозначения: В – вопросы для подготовки к экзамену; ПР – практическая работа.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: экзамен проводится в устной форме индивидуально для подгрупп по 5 человек.

Условия приема: студент допускается до сдачи экзамена при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- тестовые задания по разделам;
- двадцати одной практической работы;
- восьми самостоятельных работ.

Количество вариантов задания: 30 вариантов экзаменационных билетов.

Время выполнения заданий: 20-30 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу, 10-20 минут на ответ.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий: в каждом билете три теоретических вопроса.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения.

Порядок проведения: при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа, перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

2.2 Критерии и система оценивания

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Оценка «отлично» ставится в том случае, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал (дидактические единицы, предусмотренные ФГОС или рабочей программой по дисциплине), исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения, но ответы были даны не в полном объеме.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не знает отдельных разделов программного материала, допускает существенные ошибки.

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену

- 1) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- 2) Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
- 3) Перечислите основные виды человеческой деятельности. В чём специфика сервиса в каждом из этих видов деятельности?
- 4) Назовите факторы, определяющие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
- 5) Перечислите потребности населения, которые удовлетворяет сфера услуг.
- 6) Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.
- 7) Раскройте сущность обслуживания и перечислите её основные компоненты.
- 8) Укажите основные отличия материальных и социально-культурных услуг. Перечислите их основные виды.
- 9) Укажите зависимость сервисной деятельности от поведенческих факторов.
- 10) Укажите зависимость сервисной деятельности от географических факторов.
- 11) Укажите зависимость сервисной деятельности от демографических факторов.
- 12) Укажите отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
- 13) Перечислите услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей человека.
- 14) Что означает понятие «индустрия сервиса», как учитываются многообразные индустриальные потребительские запросы?
- 15) Перечислите услуги, направленные на удовлетворение духовных потребностей человека.
- 16) Дайте определение понятию «потребность». Какие существуют классификации потребностей?
- 17) Дайте определение понятиям «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги», «исполнитель услуги».
- 18) Укажите роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности.
- 19) В чём практическое значение разделения потребителей по типологическим характеристикам?
- 20) Кто и каким путём может влиять на формирование потребностей человека?
- 21) Раскройте сущность иерархической теории потребностей А. Маслоу.
- 22) Объясните, какие виды услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
- 23) Как влияет на сервисную деятельность закон возвышения потребностей?
- 24) По каким признакам классифицируют потребности, удовлетворяемые услугами?
- 25) Почему руководству сервисных предприятий важно знать разницу между «потребностями» и «желаниями» потребителей?
- 26) Перечислите и охарактеризуйте фазы жизненного цикла товаров и услуг.
- 27) Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги и дайте их характеристику.
- 28) Каким образом можно использовать в сервисном производстве знания о жизненном цикле услуг?
- 29) Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристику.
- 30) Раскройте факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные.
- 31) Какие факторы оказывают влияние на покупательское поведение?
- 32) Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.
- 33) Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
- 34) Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?

- 35) Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?
- 36) Опишите процесс обслуживания потребителей в контактной зоне конкретного сервисного предприятия.
- 37) От чего зависит качество исполнения и результата услуги?
- 38) Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику.
- 39) Перечислите критерии, лежащие в основе выбора услуги.
- 40) Для каких целей используются показатели качества обслуживания?
- 41) Для каких целей используются показатели качества услуг?
- 42) Дайте определение понятиям «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей».
- 43) Формы и методы обслуживания потребителей.
- 44) Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
- 45) В чём преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
- 46) В чём сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
- 47) Какой документ является основанием для оказания потребителю услуг, и какая информация должна содержаться в этом документе?
- 48) Перечислите разделы, из которых состоит договор об оказании услуг.
- 49) Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
- 50) Какую ответственность несёт исполнитель услуги за несоблюдение условий договора на оказание услуг?
- 51) Как и в каком порядке возмещаются убытки потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя или обнаружения недостатков услуги? В какие сроки потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги?
- 52) Как и в каком порядке исполнитель возмещает утрату или повреждение материала (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности?
- 53) Как оформляется оплата за оказанную услугу?
- 54) Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)».
- 55) Качество сервисных услуг. Основные понятия качества услуг в практике современного сервиса.
- 56) Показатели качества услуг, контроль качества обслуживания.
- 57) Как и почему возникают жалобы клиентов?
- 58) Модели развития конфликтов и способы их разрешения в процессе обслуживания.
- 59) Причины возникновения конфликтов между обслуживающим персоналом и клиентами, между самими сотрудниками сервисного предприятия.
- 60) Какие типы конфликтных личностей встречаются среди потребителей услуг?
- 61) Каковы основные причины деловых и межличностных конфликтов в сфере сервиса?
- 62) Какие стратегии поведения наиболее приемлемы для работника сферы сервиса в конфликтной ситуации?
- 63) Формы коммуникации в сервисе. Что такое коммуникативная компетентность специалиста по сервису?
- 64) Каковы особенности сервисной коммуникации при личной продаже товаров и услуг?
- 65) Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения.
- 66) Каковы цели, сущность и методы контроля и оценки качества услуг?
- 67) Какие мероприятия дают возможность эффективно подготовить потребителя к получению новой услуги?
- 68) Структура телефонного разговора.
- 69) Телефонный имидж компании, деловой телефонный этикет — типичные

- конструкции, обороты, формулы вежливости.
- 70) Что такое фирменный стиль, и в чём он проявляется по отношению к процессу обслуживания?
 - 71) Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.
 - 72) Каково содержание понятий «этика», «нравственность», «мораль», «этикет»?
 - 73) Место этики в сервисной деятельности (профессиональная этика).
 - 74) Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.
 - 75) Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите её основные компоненты.
 - 76) Перечислите критерии профессионального подбора кадров для сферы услуг.
 - 77) Сервисная деятельность как основная часть экономики.
 - 78) Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
 - 79) Подбор персонала в сфере сервисных услуг: критерии отбора.
 - 80) Опишите процесс обслуживания потребителей на примере услуги перевозки пассажиров в междугороднем сообщении.
 - 81) Сегментирование рынка автосервисных услуг. Факторы, влияющие на спрос автосервисных услуг.
 - 82) Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
 - 83) Информационные технологии в сервисной деятельности.
 - 84) Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.
 - 85) Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?
 - 86) Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.
 - 87) Перечислите отличительные черты рынка автосервисных услуг.
 - 88) Опишите взаимосвязь между уровнем жизни населения и сферой обслуживания.
 - 89) Есть ли место понятию «мотивация» в сервисной деятельности? Объясните почему?
 - 90) Как трансформировалось понятие «товар» с течением времени, и какую роль, при этом, играли услуги?

Приложение А

Экзаменационные билеты

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу
по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность
по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая
подготовка)

Рабочая программа разработана Сеницыной Е.Б., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий».

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность введена и составлена учебным образовательным учреждением с учётом специфики и запроса работодателя СПб ГУП «Пассажиравтотранс», который занимается эксплуатацией наземного городского электротранспорта в Санкт-Петербурге и в своём составе имеет Службу организации перевозок и Отдел сервиса.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику учебной дисциплины;
- структуру и содержание учебной дисциплины;
- условия реализации учебной дисциплины;
- контроль и оценку результатов освоения учебной дисциплины;
- комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине.

В общей характеристике учебной дисциплины определены место дисциплины в учебном процессе, цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.

В структуре определён объём учебной дисциплины, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание учебной дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы учебной дисциплины, их содержание, объём часов, перечислены практические работы. Также в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение учебной дисциплины.

Условия реализации учебной дисциплины содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением — комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Реализация рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность способствует подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

/ Е.П. Мельникова /