

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 «26» апреля 2023 г.  
№ 5

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от «26» апреля 2023 г.  
№ 872/149а

## 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-31	-
Курс	2	-
Семестр	3, 4	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	100	-
- лекции, уроки, час.	76	-
- практические занятия, час.	24	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта / итоговой контрольной работы, час.	-	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	18	-
- самостоятельная работа, час.	8	-
- консультации, час.	2	-
- экзамен, час.	8	-
Самостоятельная работа, час.	0	-
Итого объём образовательной программы, час.	118	-

2023 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 просвещения РФ №777 от 26.08.2022 года.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»  
Протокол № 8 от «09» марта 2023 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «29» марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 9 от «26» апреля 2023 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	4
2	Структура и содержание программы	6
2.1	Структура и объём программы	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание программы	8
3	Условия реализации программы	16
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	16
3.2	Информационное обеспечение программы	16
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	17
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	18

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

**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 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

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 расчеты 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 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

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 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

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

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

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

ЛР 34 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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 общий профессиональный учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

<b>Знания и умения, которые углубляются</b>	<b>Наименование раздела, темы</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Обоснование включения в рабочую программу</b>
УЗ - использовать	Раздел 5 Деловое	8	Для формирования

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
различные средства делового общения	общение и его специфика в сфере обслуживания		общих компетенций ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов	Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	8	Для формирования профессиональных компетенций ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	4	Для получения умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	16	Для формирования общих компетенций ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
35 - правила обслуживания населения	Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	8	Для получения знаний о правилах обслуживания населения.
310 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	8	Для более расширенного изучения темы этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.
<b>Итого</b>		<b>52</b>	

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

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	12	0	12	10	2		
Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	10	0	10	8	2		
Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	24	0	24	18	6		
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	10	0	10	8	2		
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	14	0	14	10	4		
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	14	0	14	10	4		
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	14	0	14	10	4		
Итоговое занятие	-	-	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-	-	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	18	8	10				
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>118</b>	<b>8</b>	<b>110</b>	<b>76</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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

№ п/п	Учебный год	2023/2024		2024/2025		2025/2026		2026/2027		ИТОГО
	Курс	I		II		III		IV		
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>			34	66					100
	- лекции, уроки, час.			26	50					76
	- практические занятия, час.			8	16					24
	- лабораторные занятия, час.			-	-					
	- курсовой проект/работа, час.			-	-					
	- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.			-	-					
2.	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>			-	18					18
	- самостоятельная работа, час.			-	8					8
	- консультации, час.			-	2					2
	- экзамен, час.			-	8					8
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>			0	0					0
4.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>			34	84					118



### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ 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
	<b>Семестр 3 (9 кл.)</b>				
1.	<b>Введение.</b> 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 1-8 ЛР 13, 39
	<b>Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности</b>	12			
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 1-8 ЛР 22, 28
3.	Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, ЛР 33
4.	Тема 1.3 Развитие услуг от первобытного общества до обществ древнего мира. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, ЛР 33
5.	Тема 1.4 Развитие услуг от средневековья до наших дней. 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 1-8 ЛР 18, ЛР 33

№ 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
6.	Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, ЛР 33
7.	<b>Практическая работа № 1.</b> Создание таблицы: услуги на различных этапах развития общества.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 13, ЛР 27
	<b>Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности</b>	<b>10</b>			
8.	Тема 2.1 Критерии и составляющие качества услуг. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
9.	Тема 2.2 Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
10.	Тема 2.3 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятия.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
11.	Тема 2.4 Штриховое кодирование и маркировки товаров.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
12.	<b>Практическая работа №2.</b> Расчёт показателей качества услуг (товаров).	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 19, ЛР 27
	<b>Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения</b>	<b>24</b>			

№ 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
13.	Тема 3.1 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие «потребность».	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
14.	Тема 3.2 Классификация потребностей. Биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Основные теории потребностей.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 28
15.	<b>Практическая работа №3.</b> Формирование этапов жизненного цикла услуги.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 13, ЛР 32
16.	Тема 3.3 Индивидуально-типологические особенности личности. Свойства личности. Темперамент. Характер.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 33, ЛР 39
17.	<b>Практическая работа №4.</b> Определение индивидуально-типологические особенности личности.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 13, ЛР 32
<b>Всего за 3 семестр (9 кл.)</b>		<b>34</b>			
<b>Семестр 4 (9 кл.)</b>					
18.	Тема 3.4 Формы коммуникации в сервисе. Виды коммуникаций. Виды общения. Структура общения. Межличностные расстояния.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 33, ЛР 39
19.	Тема 3.5 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 1-8 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
20.	<b>Практическая работа №5.</b> Определение и описание контактной зоны различных сервисных предприятий.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 19, ЛР 27
21.	Тема 3.6 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 1-8 ЛР 13, ЛР 19
22.	Тема 3.7 Организационно-правовые формы сервисных предприятий. Хозяйственные товарищества и общества. Товарищество на вере. Общество с ограниченной ответственностью. Общество с дополнительной ответственностью. Акционерное общество. Дочерние и зависимые общества. Производственные кооперативы. Унитарные предприятия.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 31
23.	Тема 8.8 Правила обслуживания населения. Договор на оказание услуги. Расторжение договора на оказание услуги. Оплата услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 31
24.	Тема 3.9 Закон о защите прав потребителей. Закон о защите прав потребителей. Убытки производителя и потребителя услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 31
	<b>Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</b>	<b>10</b>			
25.	Тема 4.1 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 32, 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
26.	Тема 4.2 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 1-8 ЛР 32, ЛР 39
27.	Тема 4.3 Работа с книгой жалоб и предложений: разбор жалоб.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 32, ЛР 39
28.	Тема 4.4 Способы разрешения конфликтов и жалоб. Стратегии преодоления конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 28, ЛР 31
29.	<b>Практическая работа № 6</b> Способы разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
	<b>Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания</b>	<b>14</b>			
30.	Тема 5.1 Вербальные способы коммуникации. Вербальные средства коммуникации, личностные качества работников сферы сервиса.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, ЛР 33
31.	Тема 5.2 Невербальные способы коммуникации. Невербальные средства коммуникации, национальные аспекты невербального общения.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, ЛР 33
32.	<b>Практическая работа № 7.</b> Учёт сегментации клиентов в работе сервисного предприятия.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 18, ЛР 33

№ 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
33.	Тема 5.3 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 1-8 ЛР 28, ЛР 32
34.	<b>Практическая работа № 8.</b> Деловая игра, в процессе которой отрабатываются навыки создания благоприятного психологического климата.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 32
35.	Тема 5.4 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Приём и привлечение внимания, фокусировка внимания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 33, ЛР 39
36.	Тема 5.5 Способы ускорения продаж. Психологический контакт, умение слушать.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 33, ЛР 39
	<b>Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности</b>	<b>14</b>			
37.	Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности. Единство этики и психологии сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 32
38.	Тема 6.2 Понятие коммуникативной компетентности. Психометрическая характеристика личности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 22, ЛР 32
39.	<b>Практическая работа № 9.</b> Создание сравнительной таблицы: «Как обслужить различные типы покупателей».	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 18, ЛР 33
40.	Тема 6.3 Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Принципы делового этикета. Роль делового этикета. Вербальные основы делового этикета.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 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
41.	Тема 6.4 Элементы внешнего имиджа, оформление офиса, повышение статуса фирмы, внешний вид сотрудников.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 13, ЛР 28
42.	Тема 6.5 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 1-8 ЛР 33, ЛР 39
43.	<b>Практическая работа № 10.</b> Создание имиджа сервисной организации и «Кодекса сотрудника сервисной организации».	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 31, ЛР 32
	<b>Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг</b>	<b>14</b>			
44.	Тема 7.1 Характеристика рынка автосервисных услуг. Взаимодействие предприятий автосервиса с производителями и потребителями товаров и услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 28, ЛР 31
45.	<b>Практическая работа № 11.</b> Сегментирование рынка автосервисных услуг.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31
46.	Тема 7.2 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 1-8 ЛР 28, ЛР 31
47.	<b>Практическая работа № 12.</b> Определение факторов влияния на рынок автосервисных услуг	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1-.23., 3.1 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
48.	Тема 7.3 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 1-8 ЛР 28, ЛР 31
49.	Тема 7.4 Выявление потребности клиентуры в транспортном обслуживании и подходов к их удовлетворению.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 28, ЛР 31
50.	Тема 7.5 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 1-8 ЛР 28, ЛР 31
	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена в т.ч.:</b>	<b>18</b>			
	самостоятельная работа	8			
	консультации	2			
	экзамен	8			
	<b>Всего за 4 семестр (9 кл.)</b>	<b>84</b>			
	<b>Итого объем образовательной программы.</b>	<b>118</b>			



### **3 Условия реализации программы**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение программы**

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 программы**

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

##### **Основная литература:**

О1 **Гукова, О.Н.** Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. –Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 384 с. ЭБС Znanium.com

О2 **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

О3 **Синицына, Е.Б.** Методические рекомендации по выполнению практических работ / Е.Б. Синицына. – СПб: АТТ, 2023.

##### **Дополнительная литература:**

Д1 Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Павлова Г.Ю. — Москва: КноРус, 2023. — 175 с.

Д2 Велединский, В.Г., Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва: КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL:<https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 19.12.2022). — Текст: электронный.

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

### 4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 -Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.	- 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.	- 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.	- 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.	- 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.	- 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.	- 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.
<b>Знать:</b>		
31- Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	- 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.	- 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.	- 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.

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
34- Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание сущности «контактной зоны»;</li> <li>- описание пространства контакта;</li> <li>- понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
35- Правила обслуживания населения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание тактики обслуживания клиентов на этапах совершения заказа;</li> <li>- представление рекомендаций по процессу контакта между клиентом и исполнителем услуги.</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
36 -Организацию обслуживания потребителей услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- представление классификации предприятий сферы сервиса;</li> <li>- понимание порядка образования сервисной организации, лицензирования и сертификации сервисной деятельности;</li> <li>- соблюдение требований к персоналу сервисной организации.</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
37- Способы и формы оказания услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описание процесса предоставления услуги (осязаемые и неосязаемые действия);</li> <li>- понимание системы отраслевой классификации услуг на транспорте;</li> <li>- описание выбора целевых потребителей;</li> <li>- определение конкурентной окружающей среды и основных методов предоставления услуг;</li> <li>- определение области применения новых технологий в сфере услуг.</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
38- Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изложение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности;</li> <li>- определение факторов имиджа сервисной организации;</li> <li>- понимание нормативной, профессиональной и деловой этики.</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
39 -Особенности делового общения и его специфику в	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание стадий развития коллектива</li> </ul>	Устный и письменный опрос. Практические и

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
сфере обслуживания.	предприятий сервиса; - описание психологических аспектов делового общения; - представление рекомендаций по ведению диалога с клиентом и внешнему виду сотрудника.	самостоятельные работы. Тестовое задание. Экзамен.
310 -Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.	-понимание сущности этики деловых отношений; - соблюдение этических норм организации сервиса; - описание проблемы морально-этических качеств руководителя; -систематизация знаний по кодексу сотрудника сервисной организации <sup>4</sup> -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.	-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.	- 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-31	
Курс	2	
Семестр	4	
Форма промежуточной аттестации	экзамен	

2023 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»  
Протокол № 8 от «09» марта 2023 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «29» марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 9 от «26» апреля 2023 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 5 от «26» апреля 2023 г.

Утверждено  
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»  
№ 872/149а от «26» апреля 2023 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.



## 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							В1 В2		В3 В4									
<b>Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности</b>																		
Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта	В1						В5	В7	В8 В17									
Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			ПР №1	В20 В23 В24			В6		В 18	В 19								
Тема 1.3 Развитие услуг от первобытного общества до обществ древнего мира			ПР №1	В20 В23 В24			В6		В 18	В 19								
Тема 1.4 Развитие услуг			ПР №1	В20 В23			В6		В 18	В 19								

от средневековья до наших дней				B24														
Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России			ПР №1	B20 B23 B24			B6		B 18	B 19								
<b>Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности</b>																		
Тема 2.1 Критерии и составляющие качества услуг			ПР №2															B40 B41 B54 B55
Тема 2.2 Показатели эффективности сервисной деятельности			ПР №2	ПР №2				B26 B27 B28										B37 B38 B39 B56
Тема 2.3 Показатели эффективности сервисной деятельности			ПР №2															B40 B41 B54 B55
Тема 2.4 Штриховое кодирование и маркировка товаров			ПР №2	ПР №2				B26 B27 B28										B37 B38 B39 B56
<b>Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения</b>																		
Тема 3.1	ПР							B9	B13									

Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы сервиса	№3							B10 B11 B12 B21 B22	B14 B15 B16								
Тема 3.2 Классификация потребностей	ПР №3							B9 B10 B11 B12 B21 B22	B13 B14 B15 B16								
Тема 3.3 Индивидуально-типологические особенности личности	ПР №4							B9 B10 B11 B12 B21 B22	B13 B14 B15 B16								
Тема 3.4 Формы коммуникации в сервисе		ПР №5										B63 B64 B68 B69					
Тема 3.5 Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности				ПР №5		ПР №5				B32 B33 B34 B35 B36							
Тема 3.6						ПР			B29			B45	B42				

Способы и формы оказания услуг						№5			B30 B31			B46	B43 B44					
Тема 3.7 Организационно-правовые формы сервисных предприятий						ПР №5			B29 B30 B31			B45 B46	B42 B43 B44					
Тема 3.8 Правила обслуживания населения	ПР №5							B23 B24 B25				B47 B48 B49					B50 B51 B52 B53	
Тема 3.9 Закон о защите прав потребителей	ПР №5							B23 B24 B25				B47 B48 B49					B50 B51 B52 B53	ПР №5
<b>Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности</b>																		
Тема 4.1 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов																	B57 B58 B59	
Тема 4.2 Понятие о жалобе																	B57 B58 B59	
Тема 4.3 Работа с книгой жалоб и предложений																	B57 B58 B59	

Тема 4.4 Способы разрешения конфликтов и жалоб			ПР №6												B60 B61 B62			
<b>Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания</b>																		
Тема 5.1 Вербальные способы коммуникации				ПР №7								B65 B66 B67		B70 B71				
Тема 5.2 Невербальные способы коммуникации				ПР №7								B65 B66 B67		B70 B71				
Тема 5.3 Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания					ПР №8												B72 B73 B74 B75	
Тема 5.4 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя					ПР №8							B50 B51 B52 B53					B76 B77 B78 B79	
Тема 5.5 Способы ускорения продаж					ПР №8							B50 B51 B52 B53					B76 B77 B78 B79	
<b>Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности</b>																		

Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности				ПР №9										B81				B79
Тема 6.2 Понятие коммуникативной компетенции				ПР №9										B81				B79
Тема 6.3 Нормы и правила профессионального поведения и этикета						ПР №10								B82 B83	B81			
Тема 6.4 Элементы внешнего имиджа						ПР №10								B82 B83	B81			
Тема 6.5 Этика взаимоотношений в общении с потребителем						ПР №10								B72 B73				B74 B75
<b>Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг</b>																		
Тема 7.1 Характеристика рынка автосервисных услуг		ПР №11												B87				
Тема 7.2 Факторы спроса и																		

предложения, влияющие на формирование рынка услуг предприятий автосервиса																			
Тема 7.3 Развитие транспортно-эксплуатационной сервисной деятельности				ПР №12							В88								
Тема 7.4 Выявление потребности клиентуры в транспортном обслуживании		ПР №11						В86 В87 В88			В89 В90								В29 В30 В43 В79
Тема 7.5 Развитие логистического сервиса				ПР №12							В86								В62 В63

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, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, 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 и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

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 и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не знает отдельных разделов программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.



### 3 Пакет экзаменуемого

#### 3.1 Перечень вопросов для подготовки к экзамену

- 1) В чём практическое значение разделения потребителей по типологическим характеристикам?
- 2) В чём преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
- 3) В чём сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
- 4) Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения.
- 5) Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
- 6) Дайте определение понятию «потребность». Какие существуют классификации потребностей?
- 7) Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.
- 8) Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)».
- 9) Дайте определение понятиям «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги», «исполнитель услуги».
- 10) Дайте определение понятиям «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей».
- 11) Для каких целей используются показатели качества обслуживания?
- 12) Для каких целей используются показатели качества услуг?
- 13) Есть ли место понятию «мотивация» в сервисной деятельности? Объясните почему?
- 14) Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.
- 15) Информационные технологии в сервисной деятельности.
- 16) Как влияет на сервисную деятельность закон возвышения потребностей?
- 17) 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?
- 18) Как и в каком порядке исполнитель возмещает утрату или повреждение материала (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности?
- 19) Как и почему возникают жалобы клиентов?
- 20) Как оформляется оплата за оказанную услугу?
- 21) Как трансформировалось понятие «товар» с течением времени, и какую роль, при этом, играли услуги?
- 22) Какие мероприятия дают возможность эффективно подготовить потребителя к получению новой услуги?
- 23) Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?
- 24) Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
- 25) Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?
- 26) Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
- 27) Какие стратегии поведения наиболее приемлемы для работника сферы сервиса в конфликтной ситуации?
- 28) Какие типы конфликтных личностей встречаются среди потребителей услуг?
- 29) Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?
- 30) Какие факторы оказывают влияние на покупательское поведение?
- 31) Каким образом можно использовать в сервисном производстве знания о жизненном цикле услуг?

- 32) Каково содержание понятий «этика», «нравственность», «мораль», «этикет»?
- 33) Каковы основные причины деловых и межличностных конфликтов в сфере сервиса?
- 34) Каковы особенности сервисной коммуникации при личной продаже товаров и услуг?
- 35) Каковы цели, сущность и методы контроля и оценки качества услуг?
- 36) Какой документ является основанием для оказания потребителю услуг, и какая информация должна содержаться в этом документе?
- 37) Какую ответственность несёт исполнитель услуги за несоблюдение условий договора на оказание услуг?
- 38) Качество сервисных услуг. Основные понятия качества услуг в практике современного сервиса.
- 39) Кто и каким путём может влиять на формирование потребностей человека?
- 40) Место этики в сервисной деятельности (профессиональная этика).
- 41) Модели развития конфликтов и способы их разрешения в процессе обслуживания.
- 42) Назовите факторы, определяющие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
- 43) Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.
- 44) Объясните, какие виды услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
- 45) Опишите взаимосвязь между уровнем жизни населения и сферой обслуживания.
- 46) Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.
- 47) Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристику.
- 48) Опишите процесс обслуживания потребителей в контактной зоне конкретного сервисного предприятия.
- 49) Опишите процесс обслуживания потребителей на примере услуги перевозки пассажиров в междугороднем сообщении.
- 50) Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
- 51) Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
- 52) От чего зависит качество исполнения и результата услуги?
- 53) Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.
- 54) Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику.
- 55) Перечислите и охарактеризуйте фазы жизненного цикла товаров и услуг.
- 56) Перечислите критерии профессионального подбора кадров для сферы услуг.
- 57) Перечислите критерии, лежащие в основе выбора услуги.
- 58) Перечислите основные виды человеческой деятельности. В чём специфика сервиса в каждом из этих видов деятельности?
- 59) Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги и дайте их характеристику.
- 60) Перечислите отличительные черты рынка автосервисных услуг.
- 61) Перечислите потребности населения, которые удовлетворяет сфера услуг.
- 62) Перечислите разделы, из которых состоит договор об оказании услуг.
- 63) Перечислите услуги, направленные на удовлетворение духовных потребностей человека.
- 64) Перечислите услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей человека.
- 65) По каким признакам классифицируют потребности, удовлетворяемые услугами?
- 66) Подбор персонала в сфере сервисных услуг: критерии отбора.
- 67) Показатели качества услуг, контроль качества обслуживания.
- 68) Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
- 69) Почему руководству сервисных предприятий важно знать разницу между «потребностями» и «желаниями» потребителей?

- 70) Причины возникновения конфликтов между обслуживающим персоналом и клиентами, между самими сотрудниками сервисного предприятия.
- 71) Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса.
- 72) Раскройте сущность иерархической теории потребностей А. Маслоу.
- 73) Раскройте сущность обслуживания и перечислите её основные компоненты.
- 74) Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите её основные компоненты.
- 75) Раскройте факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные.
- 76) Сегментирование рынка автосервисных услуг. Факторы, влияющие на спрос автосервисных услуг.
- 77) Сервисная деятельность как основная часть экономики.
- 78) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- 79) Структура телефонного разговора.
- 80) Телефонный имидж компании, деловой телефонный этикет — типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
- 81) Укажите зависимость сервисной деятельности от географических факторов.
- 82) Укажите зависимость сервисной деятельности от демографических факторов.
- 83) Укажите зависимость сервисной деятельности от поведенческих факторов.
- 84) Укажите основные отличия материальных и социально-культурных услуг. Перечислите их основные виды.
- 85) Укажите отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
- 86) Укажите роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности.
- 87) Формы и методы обслуживания потребителей.
- 88) Формы коммуникации в сервисе. Что такое коммуникативная компетентность специалиста по сервису?
- 89) Что означает понятие «индустрия сервиса», как учитываются многообразные индустриальные потребительские запросы?
- 90) Что такое фирменный стиль, и в чём он проявляется по отношению к процессу обслуживания?

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

<p>Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК _____</p> <p>Мордовец Д.А.</p>	<p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____</p> <p>М.В. Вишневская</p>
<p>1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий. 3. Каковы основные причины деловых и межличностных конфликтов в сфере сервиса?</p>		
<p>Преподаватель Сеницына Е.Б. _____</p>		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

<p>Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК _____</p> <p>Мордовец Д.А.</p>	<p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____</p> <p>М.В. Вишневская</p>
<p>1. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. 2. Для каких целей используются показатели качества услуг? 3. Какие стратегии поведения наиболее приемлемы для работника сферы сервиса в конфликтной ситуации?</p>		
<p>Преподаватель Сеницына Е.Б. _____</p>		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите основные виды человеческой деятельности. В чём специфика сервиса в каждом из этих видов деятельности? <b>2</b> Какие особенности имеет оснащение контактной зоны? <b>3</b> Формы коммуникации в сервисе. Что такое коммуникативная компетентность специалиста по сервису?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Назовите факторы, определяющие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами. <b>2</b> Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне? <b>3</b> Каковы особенности сервисной коммуникации при личной продаже товаров и услуг?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  _____ Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  _____ М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите потребности населения, которые удовлетворяет сфера услуг. <b>2</b> Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне? <b>3</b> Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  _____ Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  _____ М.В. Вишневская
<b>1</b> Раскройте сущность и структуру социально-культурного сервиса. <b>2</b> Опишите процесс обслуживания потребителей в контактной зоне конкретного сервисного предприятия. <b>3</b> Каковы цели, сущность и методы контроля и оценки качества услуг?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Раскройте сущность обслуживания и перечислите её основные компоненты. <b>2</b> От чего зависит качество исполнения и результата услуги? <b>3</b> Какие мероприятия дают возможность эффективно подготовить потребителя к получению новой услуги?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите основные отличия материальных и социально-культурных услуг. Перечислите их основные виды. <b>2</b> Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику. <b>3</b> Структура телефонного разговора.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите зависимость сервисной деятельности от поведенческих факторов. <b>2</b> Перечислите критерии, лежащие в основе выбора услуги. <b>3</b> Телефонный имидж компании, деловой телефонный этикет — типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите зависимость сервисной деятельности от географических факторов. <b>2</b> Для каких целей используются показатели качества обслуживания? <b>3</b> Что такое фирменный стиль, и в чём он проявляется по отношению к процессу обслуживания?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите зависимость сервисной деятельности от демографических факторов. <b>2</b> Какие факторы оказывают влияние на покупательское поведение? <b>3</b> Опишите возможности развития, которые предоставляет сервисному предприятию внедрение инноваций.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве. <b>2</b> Дайте определение понятиям «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей». <b>3</b> Каково содержание понятий «этика», «нравственность», «мораль», «этикет»?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей человека. <b>2</b> Формы и методы обслуживания потребителей. <b>3</b> Место этики в сервисной деятельности (профессиональная этика).		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Что означает понятие «индустрия сервиса», как учитываются многообразные индустриальные потребительские запросы? <b>2</b> Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете? <b>3</b> Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите услуги, направленные на удовлетворение духовных потребностей человека. <b>2</b> В чём преимущество бесконтактного обслуживания потребителей? <b>3</b> Раскройте сущность этики обслуживания и перечислите её основные компоненты.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Дайте определение понятию «потребность». Какие существуют классификации потребностей? <b>2</b> В чём сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю? <b>3</b> Перечислите критерии профессионального подбора кадров для сферы услуг.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Дайте определение понятиям «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги», «исполнитель услуги».		
<b>2</b> Какой документ является основанием для оказания потребителю услуг, и какая информация должна содержаться в этом документе?		
<b>3</b> Сервисная деятельность как основная часть экономики.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Укажите роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности.		
<b>2</b> Перечислите разделы, из которых состоит договор об оказании услуг.		
<b>3</b> Показатели эффективности сервисной деятельности организации.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> В чём практическое значение разделения потребителей по типологическим характеристикам? <b>2</b> Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ). <b>3</b> Подбор персонала в сфере сервисных услуг: критерии отбора.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Кто и каким путём может влиять на формирование потребностей человека? <b>2</b> Какую ответственность несёт исполнитель услуги за несоблюдение условий договора на оказание услуг? <b>3</b> Опишите процесс обслуживания потребителей на примере услуги перевозки пассажиров в междугороднем сообщении.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Раскройте сущность иерархической теории потребностей А. Маслоу. Как и в каком порядке возмещаются убытки потребителю в случае нарушения <b>2</b> договора по вине исполнителя или обнаружения недостатков услуги? В какие сроки потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги? <b>3</b> Сегментирование рынка автосервисных услуг. Факторы, влияющие на спрос автосервисных услуг.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Объясните, какие виды услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу. Как и в каком порядке исполнитель возмещает утрату или повреждение материала <b>2</b> (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности? <b>3</b> Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Как влияет на сервисную деятельность закон возвышения потребностей? <b>2</b> Как оформляется оплата за оказанную услугу? <b>3</b> Информационные технологии в сервисной деятельности.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> По каким признакам классифицируют потребности, удовлетворяемые услугами? <b>2</b> Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)». <b>3</b> Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК <hr/> Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР <hr/> М.В. Вишневская
<b>1</b> Почему руководству сервисных предприятий важно знать разницу между «потребностями» и «желаниями» потребителей? <b>2</b> Качество сервисных услуг. Основные понятия качества услуг в практике современного сервиса. <b>3</b> Какие общественные и индивидуальные потребности могут реализовываться посредством сервисной деятельности современного типа?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК <hr/> Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР <hr/> М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите и охарактеризуйте фазы жизненного цикла товаров и услуг. <b>2</b> Показатели качества услуг, контроль качества обслуживания. <b>3</b> Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК _____ Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
<b>1</b> Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги и дайте их характеристику. <b>2</b> Как и почему возникают жалобы клиентов? <b>3</b> Перечислите отличительные черты рынка автосервисных услуг.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК _____ Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР _____ М.В. Вишневская
<b>1</b> Каким образом можно использовать в сервисном производстве знания о жизненном цикле услуг? <b>2</b> Модели развития конфликтов и способы их разрешения в процессе обслуживания. <b>3</b> Опишите взаимосвязь между уровнем жизни населения и сферой обслуживания.		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристику.		
<b>2</b> Причины возникновения конфликтов между обслуживающим персоналом и клиентами, между самими сотрудниками сервисного предприятия.		
<b>3</b> Есть ли место понятию «мотивация» в сервисной деятельности? Объясните почему?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11 Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30</b> Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>1</b> Раскройте факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические, социальные.		
<b>2</b> Какие типы конфликтных личностей встречаются среди потребителей услуг?		
<b>3</b> Как трансформировалось понятие «товар» с течением времени, и какую роль при этом играли услуги?		
Преподаватель Сеницына Е.Б. _____		

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

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

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утверждённого приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26.08.2022 года.

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  
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Мельникова Е.П.