

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол от 16 апреля 2025 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от 16 апреля 2025 г.
№ 822/178а

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-51, 52	-
Курс	2	-
Семестр	3, 4	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	100	-
- лекции, уроки, час.	74	-
- практические занятия, час.	24	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	2	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:	18	-
- самостоятельная работа, час.	8	-
- консультации, час.	2	-
- экзамен, час.	8	-
Самостоятельная работа, час.	-	-
Итого объем образовательной программы, час.	118	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, экзамен	-

2025 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.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Акопян Л.Б.

Рассмотрено и одобрено
на заседании цикловой комиссией № 6 «Организация перевозок и безопасность движения»
СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено
на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

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

Согласовано
с работодателем
Акт №10 от 16 апреля 2025 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	15
3.1 Материально-техническое обеспечение программы	15
3.2 Учебно-методическое обеспечение программы	15
4 Контроль и оценка результатов освоения программы	16
Приложение 1 Оценочные материалы	20

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 позиций участвующих в них пассажиров особых категорий;

У5 - выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учётом вида транспорта.

Знать:

З1 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

З2 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;

З3 - сущность услуги как специфического продукта;

З4 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;

З5 - правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;

З6 - способы и формы оказания услуг;

З7 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

З8 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

З9 - критерии и составляющие качества услуг.

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

Общие компетенции.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

Профессиональные компетенции.

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

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

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

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
--------------------------------------	----------------------------	------------------	---

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Раздел 1 Возникновение и развитие сервисной деятельности	16	Для расширения знаний по социальным предпосылкам возникновения и развития сервисной деятельности.
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	Раздел 4 Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	24	Для получения навыков по работе в контактной зоне как сферы реализации сервисной деятельности.
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий	Раздел 6 Повышение качества обслуживания на транспорте	6	Для формирования общей компетенции ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
У5 - выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учётом вида транспорта	Раздел 7 Операторские транспортные компании по перевозке грузов автомобильным транспортом	6	Для формирования общей компетенции ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
Итого		52	

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Раздел 1 Возникновение и развитие сервисной деятельности	22	-	22	18	4			
Раздел 2 Виды услуг на автомобильном транспорте, дополнительные услуги	10	-	10	6	4			
Раздел 3 Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	10	-	10	8	2			
Раздел 4 Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	32	-	32	24	8			
Раздел 5 Защита прав потребителей	4	-	4	4				
Раздел 6 Повышение качества обслуживания на транспорте	10	-	10	6	4			
Раздел 7 Операторские транспортные компании по перевозке грузов автомобильным транспортом	10	-	10	8	2			
Итоговое занятие	-	-	-	-	-			
Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2	-	2					2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	18	-						
Итого объем образовательной программы	118	-	100	74	24			2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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

Учебный год	2025/2026		2026/2027		2027/2028		2028/2029		ИТОГО
Курс	I		II		III		IV		
Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:			34	66					100
- лекции, уроки, час.			24	50					74
- практические занятия, час.			8	16					24
- лабораторные занятия, час.			-	-					-
- курсовой проект/работа, час.			-	-					-
- промежуточная аттестация, час.			2	-					2
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:			-	18					18
- самостоятельная работа, час.			-	8					8
- консультации, час.			-	2					2
- экзамен, час.			-	8					8
Самостоятельная работа, час.			-	-					-
Итого объём образовательной программы, час.			34	84					118
Форма промежуточной аттестации			СК	Э					СК, Э

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. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	Семестр 3 (9 кл.)				
	Раздел 1 Возникновение и развитие сервисной деятельности	22			
1.	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. День знаний.	2	Презентация по теме занятия Презентация по теме «День знаний»	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4 31,3
2.	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	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4 31,3
3.	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	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4 31,3
4.	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	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4 31,3
5.	Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России.	2	Презентация по теме занятия	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4 31,3
6.	Практическая работа № 1. Создание таблицы: оценка потребностей клиентов в сервисных услугах на различных этапах развития общества.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	O1, O2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У2, 3, 4 31,3

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
7.	Тема 1.6 Рынок как основа сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4, 5 31, 2, 3
8.	Тема 1.7 Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4, 5 31, 2, 3
9.	Тема 1.8 Психологические основы процесса обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4, 5 31, 2, 3
10.	Тема 1.9 Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У4, 5 31, 2, 3
11.	Практическая работа №2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У4, 5 31, 2, 3
	Раздел 2 Виды услуг на автомобильном транспорте, дополнительные услуги	10			
12.	Тема 2.1 Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 36
13.	Тема 2.2 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках. Дополнительные услуги на транспорте.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 36
14.	Практическая работа №3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при пассажирских перевозках.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У4, 5 36, 7, 8

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
15.	Тема 2.3 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при грузовых перевозках. Дополнительные услуги на транспорте.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 36
16.	Практическая работа №4. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при грузовых перевозках.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У4, 5 36, 7, 8
17.	Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2			
	Всего за 3 семестр (9 кл.)	34			
	Семестр 4 (9 кл.)	66			
	Раздел 3 Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	10			
18.	Тема 3.1 Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 35
19.	Тема 3.2 Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 35
20.	Тема 3.3 Корпоративное регулирование сервисной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 35
21.	Тема 3.4 Особенности обслуживания на различных видах транспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 35
22.	Практическая работа №5. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У4, 5 36, 7, 8
	Раздел 4 Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	32			
23.	Тема 4.1 Показатели развития рынка транспортных услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
24.	Тема 4.2 Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
25.	Тема 4.3 Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
26.	Тема 4.4 Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
27.	Тема 4.5 Транспортная составляющая в цене продукции.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
28.	Практическая работа № 6 Расчёт транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8
29.	Тема 4.6 Порядок начисления дополнительных сборов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
30.	Практическая работа № 7 Структура дополнительных сборов по видам транспорта.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8
31.	Тема 4.7 Определение размера транспортных издержек при перевозке пассажиров.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
32.	Практическая работа № 8 Расчёт транспортных издержек при перевозке пассажиров автомобильным транспортом.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8
33.	Тема 4.8 Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
34.	Практическая работа № 9 Расчёт транспортных издержек при перевозке грузов автомобильным транспортом.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8
35.	Тема 4.9 Структура международных тарифов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
36.	Тема 4.10 Организация работы экспедиторских фирм.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
37.	Тема 4.11 Выбор и обоснование рекламных показателей.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
38.	Тема 4.12 Сегментация рынка транспортных услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-8
	Раздел 5 Защита прав потребителей	4			
39.	Тема 5.1 Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35, 9

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
40.	Тема 5.2 Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35, 9
	Раздел 6 Повышение качества обслуживания на транспорте	10			
41.	Тема 6.1 Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
42.	Тема 6.2 Основные показатели качества пассажирских перевозок и порядок их контроля на транспортном предприятии автомобильного транспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
43.	Практическая работа № 10. Определение критериев качества обслуживания пассажирских перевозок на автомобильном транспорте.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8, 9
44.	Тема 6.3 Основные показатели качества грузовых перевозок и порядок их контроля на транспортном предприятии автомобильного транспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
45.	Практическая работа № 11. Определение критериев качества обслуживания грузовых перевозок на автомобильном транспорте.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8, 9
	Раздел 7 Операторские транспортные компании по перевозке грузов автомобильным транспортом	10			
46.	Тема 7.1 Классификация операторских компаний.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
47.	Практическая работа № 12. Моделирование деятельности операторской транспортной компании.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 ПК 2.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8, 9
48.	Тема 7.2 Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
49.	Тема 7.4 Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
50.	Тема 7.5 Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 02, 04,05 У1 35-9
	Промежуточная аттестация в форме экзамена в т.ч.:	18			
	самостоятельная работа	8			
	консультации	2			
	экзамен	8			
	Всего за 4 семестр (9 кл.)	84			
	Итого объем образовательной программы.	118			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

1) Кабинет «Организации сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)», 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 Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

О1 **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: 08.11.2024). — Текст : электронный.

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. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (дата обращения: 08.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

О3 **Акопян Л.Б.** Методические рекомендации по выполнению практических работ / Л.Б. Акопян. – СПб: АТТ, 2025.

Дополнительная литература:

Д1 **Резник, Г. А.** Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1087821> (дата обращения: 08.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

Д2 **Павлова, Г. Ю.**, Сервисная деятельность : учебное пособие / Г. Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2023. — 175 с. — ISBN 978-5-406-10887-1. — URL: <https://book.ru/book/947121> (дата обращения: 11.11.2024). — Текст : электронный

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
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 работы №6-12. 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.	Практическая работа №1. 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.	Практическая работа №1. Экзамен.
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий;	- поиск и обработка материалов по сервисному взаимодействию в процессе продажи услуги для пассажиров особых категорий; - выбор пространства деятельности исполнителя услуги; - описание психогеометрической характеристики личности; - анализ пространства поведения потребителя; - анализ составных частей	Практические работы №1-12. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	системы деятельности сервисной организации.	
У5 - выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учётом вида транспорта	- выявление проблем и возможности снять озабоченность потребителя при конкретной услуге; - определять наиболее вероятные причины возникновения конфликтов; - способность разделять услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - развитие моральных качеств и культуры поведения в профессиональной деятельности.	Практические работы №1-12. Экзамен.
Знать:		
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.	Практические работы №1-2. Экзамен.
32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;	- понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на покупательское поведение потребителей; - описание принципов современного сервиса.	Практическая работа №2. 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.	Практические работы №1-2. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	- понимание сущности «контактной зоны»; - описание пространства контакта; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.	Практические работы №6-12. Экзамен.
35 - правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;	- понимание тактики обслуживания клиентов на этапах совершения заказа; - представление рекомендаций по процессу контакта между клиентом и исполнителем услуги.	Практические работы №6-12. Экзамен.
36 - способы и формы оказания услуг;	- представление классификации предприятий сферы сервиса; - понимание порядка образования сервисной организации, лицензирования и сертификации сервисной деятельности; - соблюдение требований к персоналу сервисной организации.	Практические работы №3-12. Экзамен.
37 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;	- 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.	Практические работы №3-12. Экзамен.
38 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	- изложение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности; - определение факторов имиджа сервисной организации; - понимание нормативной, профессиональной и деловой этики; - понимание сущности этики деловых отношений;	Практические работы №3-12. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	- 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.	
39 - критерии и составляющие качества услуг;	- понимание стадий развития коллектива предприятий сервиса; - описание психологических аспектов делового общения; - представление рекомендаций по ведению диалога с клиентом и внешнему виду сотрудника; -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.	Практические работы №10-12. Экзамен.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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-51, 52	-
Курс	2	-
Семестр	3-4	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль. экзамен	-

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Акопян Л.Б.

Рассмотрено и одобрено

на заседании цикловой комиссией № 6 «Организация перевозок и безопасность движения» СПб
ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено

на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

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

Согласовано

с работодателем

Акт №10 от 16 апреля 2025 г.

Принято

на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено

приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»

№ 822/178а от 16 апреля 2025 г.

1 Паспорт оценочных материалов

1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения обучающимися программы по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 3 семестре в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 4 семестре в форме экзамена.

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Семестровый контроль.

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Экзамен.

Семестровый контроль проводится одновременно для всей группы в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы.

Экзамен проводится индивидуально для подгрупп по 5 человек в виде устного ответа на вопросы.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
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 работы №6-12. 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.	Практическая работа №1. 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;	Практическая работа №1. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	- соблюдение правил и этикета делового общения.	
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий;	- поиск и обработка материалов по сервисному взаимодействию в процессе продажи услуги для пассажиров особых категорий; - выбор пространства деятельности исполнителя услуги; - описание психогеометрической характеристики личности; - анализ пространства поведения потребителя; - анализ составных частей системы деятельности сервисной организации.	Практические работы №1-12. Экзамен.
У5 - выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учётом вида транспорта	- выявление проблем и возможности снять озабоченность потребителя при конкретной услуге; - определять наиболее вероятные причины возникновения конфликтов; - способность разделять услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - развитие моральных качеств и культуры поведения в профессиональной деятельности.	Практические работы №1-12. Экзамен.
Знать:		
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.	Практические работы №1-2. Экзамен.
32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;	- понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на покупательское поведение	Практическая работа №2. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	потребителей; - описание принципов современного сервиса.	
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.	Практические работы №1-2. Экзамен.
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	- понимание сущности «контактной зоны»; -описание пространства контакта; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.	Практические работы №6-12. Экзамен.
35 - правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;	- понимание тактики обслуживания клиентов на этапах совершения заказа; - представление рекомендаций по процессу контакта между клиентом и исполнителем услуги.	Практические работы №6-12. Экзамен.
36 - способы и формы оказания услуг;	- представление классификации предприятий сферы сервиса; - понимание порядка образования сервисной организации, лицензирования и сертификации сервисной деятельности; - соблюдение требований к персоналу сервисной организации.	Практические работы №3-12. Экзамен.
37 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;	-описание процесса предоставления услуги (осязаемые и неосязаемые действия); - понимание системы отраслевой классификации услуг на транспорте; - описание выбора целевых потребителей; - определение конкурентной	Практические работы №3-12. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	окружающей среды и основных методов предоставления услуг; - определение области применения новых технологий в сфере услуг.	
38 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	- изложение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности; - определение факторов имиджа сервисной организации; - понимание нормативной, профессиональной и деловой этики; - 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.	Практические работы №3-12. Экзамен.
39 - критерии и составляющие качества услуг;	- понимание стадий развития коллектива предприятий сервиса; - описание психологических аспектов делового общения; - представление рекомендаций по ведению диалога с клиентом и внешнему виду сотрудника; - 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;	Практические работы №10-12. Экзамен.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	- анализировать методы определения величины показателей качества.	

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия и порядок проведения

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Условия приема: до сдачи семестрового контроля допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- 4 практические работы;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:
семестровый контроль включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих работ, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Условия приема: до сдачи экзамена допускаются студенты при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- 12 практических работ;

Количество вариантов:

30 вариантов экзаменационных билетов.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:
в каждом билете 3 теоретических вопроса.

Время выполнения заданий:

15-20 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу, 10 минут на ответ.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.
выдержка из методических рекомендаций по выполнению практических работ, содержащая справочные таблицы.

Порядок подготовки:

с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, вопросы рассматриваются на занятиях.

Порядок проведения:

перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа.

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объеме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил запланированные рабочей программой работы не в полном объеме или выполнил не все запланированные рабочей программой работы.

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

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 запланированных программой работ

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

- 1) Отчёт по практическим работам:
 - 1.1) Практическая работа №1 «Создание таблицы: оценка потребностей клиентов в сервисных услугах на различных этапах развития общества»;
 - 1.2) Практическая работа №2 «Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных»;
 - 1.3) Практическая работа №3 «Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при пассажирских перевозках»;
 - 1.4) Практическая работа №4 «Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при грузовых перевозках»;

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

- 1) Отчёт по практическим работам:
 - 1.5) Практическая работа №1 «Создание таблицы: оценка потребностей клиентов в сервисных услугах на различных этапах развития общества»;
 - 1.6) Практическая работа №2 «Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных»;
 - 1.7) Практическая работа №3 «Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при пассажирских перевозках»;
 - 1.8) Практическая работа №4 «Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при грузовых перевозках»;
 - 1.9) Практическая работа №5 «Моделирование сервисного обслуживания на транспорте»;
 - 1.10) Практическая работа №6 «Расчёт транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта»;
 - 1.11) Практическая работа №7 «Структура дополнительных сборов по видам транспорта»;
 - 1.12) Практическая работа №8 «Расчёт транспортных издержек при перевозке пассажиров автомобильным транспортом»;
 - 1.13) Практическая работа №9 «Расчёт транспортных издержек при перевозке грузов автомобильным транспортом»;
 - 1.14) Практическая работа №10 «Определение критериев качества обслуживания пассажирских перевозок на автомобильном транспорте»;
 - 1.15) Практическая работа №11 «Определение критериев качества обслуживания грузовых перевозок на автомобильном транспорте»;
 - 1.16) Практическая работа №12 «Моделирование деятельности операторской транспортной компании».

3.2 Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

- 1) Сервисная деятельность как основная часть экономики.
- 2) Сущность услуги как специфического продукта.

- 3) Отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве.
- 4) Услуги, направленные на удовлетворение духовных потребностей человека.
- 5) Услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей человека.
- 6) Классификация потребностей. Биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности.
- 7) Биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Основные теории потребностей.
- 8) Основные понятия сервисной деятельности.
- 9) Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.
- 10) Преимущество бесконтактного обслуживания потребителей.
- 11) Современные формы обслуживания потребителей.
- 12) Сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю.
- 13) Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.
- 14) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
- 15) История развития сервиса.
- 16) Развитие услуг от первобытного общества до общества древнего мира.
- 17) Развитие услуг от средневековья до наших дней.
- 18) Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России.
- 19) Иерархия потребностей по Маслоу.
- 20) Рынок как основа сервисной деятельности.
- 21) Взаимосвязь между уровнем жизни населения и сферой обслуживания.
- 22) Жизненный цикл услуги.
- 23) Мероприятия, дающие возможность эффективно подготовить потребителя к получению новой услуги.
- 24) Информационные технологии в сервисной деятельности.
- 25) Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
- 26) Формы коммуникации в сервисе.
- 27) Виды коммуникаций. Виды общения. Структура общения. Межличностные расстояния.
- 28) Понятие фирменного стиля сервисной организации.
- 29) Элементы внешнего имиджа, оформление офиса, повышение статуса фирмы, внешний вид сотрудников.
- 30) Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг.
- 31) Психологические основы процесса обслуживания.
- 32) Понятие «мотивация» в сервисной деятельности.
- 33) Критерии профессионального подбора кадров для сферы услуг.
- 34) Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение.
- 35) Свойства личности. Темперамент. Характер.
- 36) Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения.
- 37) Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
- 38) Особенности оснащения контактной зоны.
- 39) Особенности работы специалиста по сервису в контактной зоне.
- 40) Требования, предъявляемые к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне.
- 41) Место этики в сервисной деятельности (профессиональная этика).
- 42) Значимость делового этикета в современном бизнесе.
- 43) Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению.
- 44) Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов.

- 45) Работа с жалобами клиентов.
- 46) Стратегии поведения для работника сферы сервиса в конфликтной ситуации.
- 47) Типы конфликтных личностей среди потребителей услуг.
- 48) Документ, являющийся основанием для оказания потребителю услуг, и информация, содержащаяся в нём.
- 49) Ответственность исполнителя услуги за несоблюдение условий договора на оказание услуг.
- 50) Критерии, лежащие в основе выбора услуги потребителем.
- 51) Структура телефонного разговора.
- 52) Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
- 53) Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках.
- 54) Дополнительные услуги на транспорте при пассажирских перевозках.
- 55) Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при грузовых перевозках.
- 56) Дополнительные услуги на транспорте при грузовых перевозках.
- 57) Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
- 58) Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.
- 59) Зависимость сервисной деятельности от географических факторов.
- 60) Зависимость сервисной деятельности от демографических факторов.
- 61) Зависимость сервисной деятельности от поведенческих факторов.
- 62) Корпоративное регулирование сервисной деятельности.
- 63) Особенности обслуживания на различных видах транспорта.
- 64) Показатели развития рынка транспортных услуг.
- 65) Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.
- 66) Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов.
- 67) Система скидок тарифов для различных видов транспорта.
- 68) Транспортная составляющая в цене продукции.
- 69) Порядок начисления дополнительных сборов.
- 70) Определение размера транспортных издержек при перевозке пассажиров автомобильным транспортом.
- 71) Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов.
- 72) Структура международных тарифов.
- 73) Организация работы экспедиторских фирм.
- 74) Структура транспортно-экспедиционного обслуживания.
- 75) Выбор и обоснование рекламных показателей.
- 76) Сегментирование рынка автосервисных услуг.
- 77) Факторы, влияющие на спрос автосервисных услуг.
- 78) Сегментация рынка транспортных услуг.
- 79) Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.
- 80) Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.
- 81) Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание.
- 82) Основные показатели качества пассажирских перевозок.
- 83) Порядок контроля показателей качества пассажирских перевозок на транспортном предприятии автомобильного транспорта.
- 84) Основные показатели качества грузовых перевозок.
- 85) Классификация операторских компаний.
- 86) Сервис маршрутных назначений.
- 87) Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах.
- 88) Условия доставки грузов отправительскими маршрутами.
- 89) Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах.
- 90) Оценка эффективности перевозки грузов маршрутами.

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1. Сервисная деятельность как основная часть экономики. 2. Психологические основы процесса обслуживания. 3. Зависимость сервисной деятельности от поведенческих факторов.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Сущность услуги как специфического продукта. 2 Понятие «мотивация» в сервисной деятельности. 3 Корпоративное регулирование сервисной деятельности.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Отличие труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве. 2 Критерии профессионального подбора кадров для сферы услуг. 3 Особенности обслуживания на различных видах транспорта.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Услуги, направленные на удовлетворение духовных потребностей человека. 2 Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение. 3 Показатели развития рынка транспортных услуг.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей человека. 2 Свойства личности. Темперамент. Характер. 3 Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Классификация потребностей. Биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. 2 Вербальные и невербальные коммуникации процесса общения. 3 Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Основные теории потребностей. 2 Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. 3 Система скидок тарифов для различных видов транспорта.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Основные понятия сервисной деятельности. 2 Особенности оснащения контактной зоны. 3 Транспортная составляющая в цене продукции.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. 2 Особенности работы специалиста по сервису в контактной зоне. 3 Порядок начисления дополнительных сборов.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Преимущество бесконтактного обслуживания потребителей. 2 Требования, предъявляемые к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне. 3 Определение размера транспортных издержек при перевозке пассажиров автомобильным транспортом.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Современные формы обслуживания потребителей. 2 Место этики в сервисной деятельности (профессиональная этика). 3 Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю. 2 Значимость делового этикета в современном бизнесе. 3 Структура международных тарифов.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса. 2 Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. 3 Организация работы экспедиторских фирм.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов. 3 Структура транспортно-экспедиционного обслуживания.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 История развития сервиса. 2 Работа с жалобами клиентов. 3 Выбор и обоснование рекламных показателей.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Развитие услуг от первобытного общества до общества древнего мира. 2 Стратегии поведения для работника сферы сервиса в конфликтной ситуации. 3 Сегментирование рынка автосервисных услуг.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Развитие услуг от средневековья до наших дней. 2 Типы конфликтных личностей среди потребителей услуг. 3 Факторы, влияющие на спрос автосервисных услуг.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России. 2 Документ, являющийся основанием для оказания потребителю услуг, и информация, содержащаяся в нём. 3 Сегментация рынка транспортных услуг.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Иерархия потребностей по Маслоу. 2 Ответственность исполнителя услуги за несоблюдение условий договора на оказание услуг. 3 Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Рынок как основа сервисной деятельности. 2 Критерии, лежащие в основе выбора услуги потребителем. 3 Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Взаимосвязь между уровнем жизни населения и сферой обслуживания. 2 Структура телефонного разговора. 3 Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Жизненный цикл услуги. 2 Организационно-правовые формы сервисных предприятий. 3 Основные показатели качества пассажирских перевозок.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Мероприятия, дающие возможность эффективно подготовить потребителя к получению новой услуги. 2 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках. Порядок контроля показателей качества пассажирских перевозок на транспортном 3 предприятии автомобильного транспорта Порядок контроля показателей качества пассажирских перевозок на транспортном предприятии автомобильного транспорта.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Информационные технологии в сервисной деятельности. 2 Дополнительные услуги на транспорте при пассажирских перевозках. 3 Основные показатели качества грузовых перевозок.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. 2 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при грузовых перевозках. 3 Классификация операторских компаний.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Формы коммуникации в сервисе. 2 Дополнительные услуги на транспорте при грузовых перевозках. 3 Сервис маршрутных назначений.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Виды коммуникаций. Виды общения. Структура общения. Межличностные расстояния. 2 Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. 3 Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Понятие фирменного стиля сервисной организации. 2 Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. 3 Условия доставки грузов отправительскими маршрутами.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Элементы внешнего имиджа, оформление офиса, повышение статуса фирмы, внешний вид сотрудников. 2 Зависимость сервисной деятельности от географических факторов. 3 Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах.		
Преподаватель Акопян Л.Б. _____		

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 6 Председатель ЦК Левонян А.А.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30 Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность: 43.02.06 курс 2 семестр 4	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР М.В. Вишневская
1 Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг. 2 Зависимость сервисной деятельности от демографических факторов. 3 Оценка эффективности перевозки грузов маршрутами.		
Преподаватель Акопян Л.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 Акопян Л.Б., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа 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) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26.08.2022 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику программы;
- структуру и содержание программы;
- условия реализации программы;
- контроль и оценку результатов освоения программы;
- оценочные материалы.

В общей характеристике программы определены цели и планируемые результаты освоения программы.

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

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

Условия реализации программы 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 программы осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – оценочными материалами для проведения промежуточной аттестации.

Реализация рабочей программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность способствует в 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»

Левонян А.А.