

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 «24» апреля 2024 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от «24» апреля 2024 г.
№ 803/132а

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	18
- лекции, уроки, час.	-	10
- практические занятия, час.	-	6
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Консультации, час.	-	8
Самостоятельная работа, час.	-	90
Итого объём образовательной программы, час.	-	116
Форма промежуточной аттестации	-	дифференцированный зачёт

2024 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
№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 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:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 10 от «24» апреля 2024 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	4
2	Структура и содержание программы	5
2.1	Структура и объём программы	5
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание программы	8
3	Условия реализации программы	14
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	14
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	14
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	15
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	19

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).

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.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

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

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
З1 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Раздел 1 Возникновение и развитие сервисной деятельности	14	Для расширения знаний по социальным предпосылкам возникновения и развития сервисной деятельности.
З4 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	Раздел 4 Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	6	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	16	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	14	Для формирования общей компетенции ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
Итого		50	

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.						Консультации, час.
			Всего	в том числе					
				лекции, уроки	Практические занятия	Лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	Промежуточная аттестация	
Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	14	10	4	2	2				
Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	12	10	2	0	2				
Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	20	18	2	2	0				
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	8	6	2	2	0				
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	14	14	0	0	0				
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	16	12	4	2	2				
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	14	12	2	2	0				
Итоговое занятие	8	8	-	-	-	-	-	-	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2		2					2	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	-	-	-	-	-	-	-	-	
Консультации	8								8
Итого объем образовательной программы	116	90	18	10	6			2	8

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Учебный год	2024/2025	2025/2026	2026/2027	ИТОГО
Курс	I	II	III	
Семестр	-	-	-	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	18			18
- лекции, уроки, час.	10			10
- практические занятия, час.	6			6
- лабораторные занятия, час.				
- курсовой проект/работа, час.				
- промежуточная аттестация, час.	2			2
Консультации, час.	8			8
Самостоятельная работа, час.	90			90
Итого объем образовательной нагрузки, час.	116			116
Форма промежуточной аттестации	ДЗ			ДЗ

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
	Курс 1				
	Раздел 1 Возникновение и развитие сервисной деятельности	14			
1.	<p>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.</p> <p>Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</p> <p>История развития сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.</p> <p>Тема 1.3 Развитие услуг от первобытного общества до обществ древнего мира.</p> <p>Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаичных сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.</p> <p>Тема 1.4 Развитие услуг от средневековья до наших дней.</p> <p>Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.</p> <p>Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России.</p> <p>Тема 1.6 Рынок как основа сервисной деятельности.</p> <p>Тема 1.7 Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг.</p> <p>Тема 1.8 Психологические основы процесса обслуживания.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 У4, 5 З1, 2, 3

№ 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
	Тема 1.9 Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.				
2.	Практическая работа № 1. Создание таблицы: оценка потребностей клиентов в сервисных услугах на различных этапах развития общества.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 У2, 3, 4 31,3
	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	Раздел 2 Виды услуг на автомобильном транспорте, дополнительные услуги	12			
	Тема 2.1 Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Тема 2.2 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках. Дополнительные услуги на транспорте. Контроль стандартов и безопасность обслуживания. Тема 2.3 Виды транспортных услуг на автомобильном транспорте при грузовых перевозках. Дополнительные услуги на транспорте.		Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 36
3.	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	Практическая работа №2. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса	2	Методическое указание по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК2.1-2.3; 3.1

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при пассажирских и грузовых перевозках.		выполнению практической работы		У4, 5 36, 7, 8
	Раздел 3 Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	20			
4.	<p>Тема 3.1 Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.</p> <p>Тема 3.2 Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.</p> <p>Тема 3.3 Корпоративное регулирование сервисной деятельности.</p> <p>Тема 3.4 Особенности обслуживания на различных видах транспорта.</p> <p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 35
	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	18			
	Раздел 4 Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	8			

№ 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
5.	<p>Тема 4.1 Показатели развития рынка транспортных услуг.</p> <p>Тема 4.2 Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.</p> <p>Тема 4.3 Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов.</p> <p>Тема 4.4 Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта.</p> <p>Тема 4.5 Транспортная составляющая в цене продукции.</p> <p>Тема 4.6 Порядок начисления дополнительных сборов.</p> <p>Тема 4.7 Определение размера транспортных издержек при перевозке пассажиров.</p> <p>Тема 4.8 Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов.</p> <p>Тема 4.9 Структура международных тарифов.</p> <p>Тема 4.10 Организация работы экспедиторских фирм.</p> <p>Тема 4.11 Выбор и обоснование рекламных показателей.</p> <p>Тема 4.12 Сегментация рынка транспортных услуг.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 У1 35-8
	<p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	6			
	Раздел 5 Защита прав потребителей	14			
	<p>Тема 5.1 Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.</p> <p>Тема 5.2 Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.</p>		Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 У1 35, 9
	<p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	14			

№ 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
	Раздел 6 Повышение качества обслуживания на транспорте	16			
6.	Тема 6.1 Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание. Тема 6.2 Основные показатели качества пассажирских перевозок и порядок их контроля на транспортном предприятии автомобильного транспорта. 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 1-8 У1 35-9
7.	Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	12			
	Практическая работа № 3. Определение критериев качества обслуживания пассажирских и грузовых перевозок на автомобильном транспорте.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК2.1-2.3; 3.1 У1, 4, 5 34, 5, 6, 7, 8, 9
	Раздел 7 Операторские транспортные компании по перевозке грузов автомобильным транспортом	14			
8.	Тема 7.1 Классификация операторских компаний. Тема 7.2 Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Тема 7.3 Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах. Тема 7.4 Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 У1 35-9

№ занятия	<p align="center">Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</p>	<p align="center">Объем часов</p>	<p align="center">Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</p>	<p align="center">Литература §, стр.</p>	<p align="center">Коды формируемых компетенций, личностных результатов</p>
	<p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	12			
9.	<p>Самостоятельная работа по подготовке к дифференцированному зачету</p>	8			
10.	<p>Промежуточная аттестация и форме дифференцированного зачёта</p>	2			
	<p>Консультации</p>	8			
	<p>Всего за 1 курс</p>	116			
	<p>Итого объем образовательной программы</p>	116			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

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 Учебно-методическое обеспечение программы

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

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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 психологической характеристики личности; - анализ пространства поведения потребителя; - анализ составных частей системы деятельности	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	сервисной организации.	
У5 - выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учётом вида транспорта	<ul style="list-style-type: none"> - 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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
Знать:		
31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> - описание этапов развития сферы услуг; - систематизация услуг в научном анализе и по формам человеческой деятельности; - определение основных подходов к осуществлению услуг; - описание принципов разработки услуг. 	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;	<ul style="list-style-type: none"> - понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на покупательское поведение потребителей; - описание принципов современного сервиса. 	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
33 - сущность услуги как специфического продукта;	<ul style="list-style-type: none"> - определение свойств услуги как товара; - определение ценности услуги; - представление отличия услуги от материально-вещественного товара; - определение факторов, являющихся причиной создания новых услуг; - представление структуры сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги. 	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
34 - понятие контактной	- понимание сущности	Практические и

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	«контактной зоны»; -описание пространства контакта; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.	самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<p>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.</p>	
<p>39 - критерии и составляющие качества услуг;</p>	<p>- 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.</p>	<p>Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.</p>

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	дифференцированный зачёт

2024 г.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 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:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем
№10 от «24» апреля 2024 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 803/132а от «24» апреля 2024 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:

- одна домашняя контрольная работа;
- промежуточной аттестации на 1 курсе в форме дифференцированного зачёта.

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Дифференцированный зачёт.

Дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы в виде проведения дифференцированного зачёта выведением средней оценки за запланированные программой работы.

1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Дифференцированный зачёт.

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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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. ДКР. Дифференцированный зачёт.
У3 - использовать различные средства делового общения;	- изложение функций и задач сервиса; - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	и объёма процесса сервиса; - 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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций	- понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
сервиса на транспорте;	покупательское поведение потребителей; - описание принципов современного сервиса.	зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	- понимание сущности «контактной зоны»; -описание пространства контакта; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов.	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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 и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.
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;	Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - определение конкурентной окружающей среды и основных методов предоставления услуг; - определение области применения новых технологий в сфере услуг. 	
<p>38 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.</p>
<p>39 - критерии и составляющие качества услуг;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Практические и самостоятельные работы. ДКР. Дифференцированный зачёт.</p>

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

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Дифференцированный зачёт.

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

Количество работ:

- одной домашней контрольной работы;
- трёх практических работ.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению:

Дифференцированный зачёт включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и 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.

Учебно-методическая и справочная литература:
литература не используется.

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Семестровый контроль.

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

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

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

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

3 Пакет экзаменуемого

Промежуточная аттестация на 1 курсе.

Дифференцированный зачёт.

3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

- 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 «Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на автомобильном транспорте по решению конфликтных ситуаций при пассажирских и грузовых перевозках»;
 - 1.3) Практическая работа №3 «Определение критериев качества обслуживания пассажирских и грузовых перевозок на автомобильном транспорте».
- 2) Домашняя контрольная работа.

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 Сеницына Е.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), утверждённого 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;
- комплект контрольно-оценочных средств.

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 – комплектом контрольно-оценочных средств 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»

Мельникова Е.П.