

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

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

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-31
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	20
- лекции, уроки, час.	-	12
- 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.	-	118
Форма промежуточной аттестации	-	дифференцированный зачёт

2023 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ №777 от 26.08.2022 года.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

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

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

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

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

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

Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
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	Информационное обеспечение программы	15
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	16
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	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 позиции участвующих в них индивидов;

У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Знать:

31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

33 - сущность услуги как специфического продукта;

34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;

35 - правила обслуживания населения;

36 - организацию обслуживания потребителей услуг;

37 - способы и формы оказания услуг;

38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

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

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

311 - критерии, составляющие качество услуг;

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

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
У3 - использовать различные средства делового общения	Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	6	Для приобретения навыков по использованию различных средств делового общения.
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов	Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	6	Для получения умений по анализу профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов
У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	6	Для формирования общих компетенций ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	14	Для получения знаний о контактной зоне как сферы реализации сервисной деятельности.
36 - организацию обслуживания потребителей услуг	Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	12	Для более расширенного изучения темы по организации обслуживания

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
	населения		потребителей услуг
38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета	Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	8	Для формирования профессиональных компетенций ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации
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.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Введение	2	2						
Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	12	10	2	2	0			
Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	10	10	0	0	0			
Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	24	18	6	2	4			
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	10	6	4	2	2			
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания	14	12	2	2	0			
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности	14	12	2	2	0			
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	14	12	2	2	0			
Итоговое занятие	-	-	-	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	10	8	2					2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	-	-	-	-	-	-	-	-
Консультации	8							
Итого объем образовательной программы	118	90	20	12	6			2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

№ п/п	Учебный год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	20			20
	- лекции, уроки, час.	12			12
	- практические занятия, час.	6			6
	- лабораторные занятия, час.				
	- курсовой проект/работа, час.				
	- промежуточная аттестация, час.	2			2
2.	Консультации, час.	8			8
3.	Самостоятельная работа, час.	90			90
4.	Итого объем образовательной нагрузки, час.	118			118
5.	Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт			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				
1.	Введение. Значение дисциплины. Цели и задачи курса. Общие организационные вопросы проведения занятий. Перечень знаний и навыков, методы контроля. Литература, необходимая для изучения данного курса. День знаний.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 13, 39
	Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности	12			
2.	Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта. Основные понятия сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса. Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 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. Тема 1.4 Развитие услуг от средневековья до наших дней. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, 22, 27, 28, 33

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России. Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности	10			
3.	Тема 2.1 Критерии и составляющие качества услуг. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Тема 2.2 Управление качеством услуг. Контроль стандартов и безопасность обслуживания. Тема 2.3 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятия. Тема 2.4 Штриховое кодирование и маркировки товаров. Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, 22, 27, 28, 33
	Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения	24			
4.	Тема 3.1 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы сервиса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие «потребность». Тема 3.2 Классификация потребностей. Биологические, материальные, социальные, духовные и	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, 22, 27, 28, 33

№ 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>ценностно-ориентированные потребности. Основные теории потребностей.</p> <p>Тема 3.3 Индивидуально-типологические особенности личности. Свойства личности. Темперамент. Характер.</p> <p>Тема 3.4 Формы коммуникации в сервисе. Виды коммуникаций. Виды общения. Структура общения. Межличностные расстояния.</p> <p>Тема 3.5 Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Работа специалиста по сервису в контактной зоне. Оснащение контактной зоны.</p> <p>Тема 3.6 Способы и формы оказания услуг. Формы обслуживания потребителей. Способы обслуживания потребителей. Обслуживание потребителей в стационарных условиях. Самообслуживание. Обслуживание с выездом на дом. Преимущества бесконтактного обслуживания.</p> <p>Тема 3.7 Организационно-правовые формы сервисных предприятий. Хозяйственные товарищества и общества. Товарищество на вере. Общество с ограниченной ответственностью. Общество с дополнительной ответственностью. Акционерное общество. Дочерние и зависимые общества. Производственные кооперативы. Унитарные предприятия.</p> <p>Тема 3.8 Правила обслуживания населения. Договор на оказание услуги. Расторжение договора на оказание услуги. Оплата услуг.</p> <p>Тема 3.9 Закон о защите прав потребителей. Закон о защите прав потребителей. Убытки производителя и</p>				

№ 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
	потребителя услуг.				
5.	Практическая работа №1. Формирование этапов жизненного цикла услуги.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 13, ЛР 32
6.	Практическая работа №2. Определение и описание контактной зоны различных сервисных предприятий. Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 13, ЛР 32
		18			
	Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	10			
7.	Тема 4.1 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Тема 4.2 Понятие о жалобе. Причины жалоб. Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов. Способы решения конфликтов. Тема 4.3 Работа с книгой жалоб и предложений: разбор жалоб. Тема 4.4 Способы разрешения конфликтов и жалоб. Стратегии преодоления конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 28, 31, 32, 39
8.	Практическая работа № 3 Способы разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ПК 1.1.-1.6 ПК 2.1.-23., 3.1 ЛР 28, ЛР 31

№ 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
	<p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	6			
	<p>Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания</p>	14			
9.	<p>Тема 5.1 Вербальные способы коммуникации. Вербальные средства коммуникации, личностные качества работников сферы сервиса. Тема 5.2 Невербальные способы коммуникации. Невербальные средства коммуникации, национальные аспекты невербального общения. Тема 5.3 Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Благоприятный психологический климат, доверие у клиента, хорошее впечатление о менеджере. Типы клиентов, внутреннее состояние клиента. Психология влияния в процессе реализации сервисного продукта. Тема 5.4 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя. Приём и привлечение внимания, фокусировка внимания. Тема 5.5 Способы ускорения продаж. Психологический контакт, умение слушать.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 1-8 ЛР 18, 28, 32, 33, 39
<p>Самостоятельная работа. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>	12				
	<p>Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности</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
10.	<p>Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности. Единство этики и психологии сервисной деятельности.</p> <p>Тема 6.2 Понятие коммуникативной компетентности. Психометрическая характеристика личности.</p> <p>Тема 6.3 Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Принципы делового этикета. Роль делового этикета. Вербальные основы делового этикета.</p> <p>Тема 6.4 Элементы внешнего имиджа, оформление офиса, повышение статуса фирмы, внешний вид сотрудников.</p> <p>Тема 6.5 Этика взаимоотношений в общении с потребителем. Место этики в сервисной деятельности. Имиджмейкинг. Культура сервиса.</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 ЛР 13, 22, 28, 33, 39
		12			
	Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг	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
11.	<p>Тема 7.1 Характеристика рынка автосервисных услуг. Взаимодействие предприятий автосервиса с производителями и потребителями товаров и услуг.</p> <p>Тема 7.2 Факторы спроса и предложения, влияющие на формирование рынка услуг предприятий автосервиса. Спрос на автосервисные услуги. Предложение автосервисных услуг. Факторы спроса и предложения, регулирующие рынок автосервисных услуг.</p> <p>Тема 7.3 Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности. Значение транспортных услуг. Виды транспортных услуг. Структура транспортно-экспедиционного обслуживания.</p> <p>Тема 7.4 Выявление потребности клиентуры в транспортном обслуживании и подходов к их удовлетворению.</p> <p>Тема 7.5 Развитие логистического сервиса. Современные логистические технологии доставки грузов потребителям. Терминальная система. Логистические посредники в транспортировке.</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 ЛР 28, 31
		12			
12.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2			
	Консультации	8			
	Всего за 1 курс	118			
	Итого объем образовательной программы	118			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

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

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

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

3.2 Информационное обеспечение программы

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

Основная литература:

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

О2 **Романович, Ж.А.** Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича – 7-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 284 с. ЭБС Znanium.com

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

Дополнительная литература:

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

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

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение законов в процессе оформления договора на оказание услуг; - определять типологию потребителей; - выделять место и роль сервиса в современном обществе. 	Практические и самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.
У2 Определять критерии качества оказываемых услуг.	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск нормативных документов, регламентирующих критерии оказываемых услуг; - определение уровня качества оказываемых услуг с учётом методов математического анализа; - оказывать значимое воздействие на восприятие потребителями качества потребляемых организацией услуг, их удовлетворение и желание повторного потребления. 	Практические и самостоятельные работы. Домашняя контрольная работа. Дифференцированный зачёт.
У3 Использовать различные средства делового общения.	<ul style="list-style-type: none"> - изложение функций и задач сервиса; - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса; - соблюдение правил и этикета делового общения. 	Практические и самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.
У4 Анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов.	<ul style="list-style-type: none"> - поиск и обработка материалов по сервисному взаимодействию в процессе продажи услуги; - выбор пространства деятельности исполнителя услуги; - описание психогеометрической характеристики личности; - анализ пространства поведения потребителя; - анализ составных частей системы деятельности сервисной организации. 	Практические и самостоятельные работы. Домашняя контрольная работа. Дифференцированный зачёт.
У5 Управлять конфликтами	- выявление проблем и	Практические и

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	возможности снять озабоченность потребителя при конкретной услуге; - определять наиболее вероятные причины возникновения конфликтов.	самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.
У6 Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.	- способность разделять услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - развитие моральных качеств и культуры поведения в профессиональной деятельности.	Практические и самостоятельные работы. 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.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.
32 Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса.	- понимание закона возвышения потребностей; - определение факторов, влияющих на покупательское поведение потребителей; - описание принципов современного сервиса.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Домашняя контрольная работа. Дифференцированный 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.	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.
34 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	- понимание сущности «контактной зоны»; - описание пространства	Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы.

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

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - представление рекомендаций по ведению диалога с клиентом и внешнему виду сотрудника. 	
<p>310 Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понимание сущности этики деловых отношений; - соблюдение этических норм организации сервиса; - описание проблемы морально-этических качеств руководителя; - систематизация знаний по кодексу сотрудника сервисной организации⁴ - соблюдение этики в решении спорных вопросов и конфликтных ситуаций. 	<p>Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Дифференцированный зачёт.</p>
<p>311 Критерии и составляющие качества услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - описание основных характеристик качества услуг; - соблюдение государственно-правовых норм качества услуг и стандарта обслуживания; - понимание стратегии создания конкурентных преимуществ услуги; - определение специализации обслуживания; - описание структуры службы сервиса и фирменного сервиса; - анализировать методы определения величины показателей качества. 	<p>Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. Домашняя контрольная работа. Дифференцированный зачёт.</p>
<p>312 Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понимание коммуникативной компетентности в сервисной деятельности; - готовность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. 	<p>Устный и письменный опрос. Практические и самостоятельные работы. 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-31
Курс		1
Семестр		-
Форма промежуточной аттестации		дифференцированный зачёт

2023 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

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

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

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

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

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

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

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

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

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

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

1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Тип контрольного задания																	
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	31	32	33	34	35	36	37	38	39	310	311	312
Введение							B1 B2		B3 B4									
Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности																		
Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта	B1						B5	B7	B8 B17									
Тема 1.2 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			B5	B20 B23 B24			B6		B18	B19								
Тема 1.3 Развитие услуг от первобытного общества до обществ древнего мира			B5	B20 B23 B24			B6		B18	B19								
Тема 1.4 Развитие услуг			B5	B20 B23			B6		B18	B19								

от средневековья до наших дней				B24														
Тема 1.5 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в России			B5	B20 B23 B24			B6		B18	B19								
Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности																		
Тема 2.1 Критерии и составляющие качества услуг		B8																B40 B41 B54 B55
Тема 2.2 Показатели эффективности сервисной деятельности		B11 B12		B8				B26 B27 B28										B37 B38 B39 B56
Тема 2.3 Показатели эффективности сервисной деятельности		B11 B12																B40 B41 B54 B55
Тема 2.4 Штриховое кодирование и маркировка товаров		B11 B12		B8				B26 B27 B28										B37 B38 B39 B56
Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения																		
Тема 3.1	ПР							B9	B13									

Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сферы сервиса	№1							B10 B11 B12 B21 B22	B14 B15 B16								
Тема 3.2 Классификация потребностей	ПР №1							B9 B10 B11 B12 B21 B22	B13 B14 B15 B16								
Тема 3.3 Индивидуальные особенности личности	ПР №1							B9 B10 B11 B12 B21 B22	B13 B14 B15 B16								
Тема 3.4 Формы коммуникации в сервисе		ПР №2										B63 B64 B68 B69					
Тема 3.5 Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности				ПР №2		ПР №2				B32 B33 B34 B35 B36							
Тема 3.6						ПР			B29			B45	B42				

Способы и формы оказания услуг						№2			B30 B31			B46	B43 B44					
Тема 3.7 Организационно-правовые формы сервисных предприятий						ПР №2			B29 B30 B31			B45 B46	B42 B43 B44					
Тема 3.8 Правила обслуживания населения	ПР №1							B23 B24 B25				B47 B48 B49					B50 B51 B52 B53	
Тема 3.9 Закон о защите прав потребителей	ПР №2							B23 B24 B25				B47 B48 B49					B50 B51 B52 B53	ПР №2
Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности																		
Тема 4.1 Понятие конфликта, виды конфликтов. Модели развития конфликтов																	B57 B58 B59	
Тема 4.2 Понятие о жалобе																	B57 B58 B59	
Тема 4.3 Работа с книгой жалоб и предложений																	B57 B58 B59	

Тема 4.4 Способы разрешения конфликтов и жалоб			ПР №3												B60 B61 B62			
Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания																		
Тема 5.1 Вербальные способы коммуникации				B27							B65 B66 B67		B70 B71					
Тема 5.2 Невербальные способы коммуникации				B28							B65 B66 B67		B70 B71					
Тема 5.3 Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания					B29											B72 B73 B74 B75		
Тема 5.4 Взаимоотношения специалиста по сервису и потребителя					B30						B50 B51 B52 B53				B76 B77 B78 B79			
Тема 5.5 Способы ускорения продаж					B30						B50 B51 B52 B53				B76 B77 B78 B79			
Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности																		

Тема 6.1 Психологические аспекты сервисной деятельности				B19										B81				B79
Тема 6.2 Понятие коммуникативной компетенции				B19										B81				B79
Тема 6.3 Нормы и правила профессионального поведения и этикета						B25								B82 B83	B81			
Тема 6.4 Элементы внешнего имиджа						B25								B82 B83	B81			
Тема 6.5 Этика взаимоотношений в общении с потребителем						B25								B72 B73				B74 B75
Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг																		
Тема 7.1 Характеристика рынка автосервисных услуг		ДКР												B87				
Тема 7.2 Факторы спроса и																		

предложения, влияющие на формирование рынка услуг предприятий автосервиса																		
Тема 7.3 Развитие транспортно-эксплуатационной сервисной деятельности				ДКР							В88							
Тема 7.4 Выявление потребности клиентуры в транспортном обслуживании		ДКР						В86 В87 В88			В89 В90							В29 В30 В43 В79
Тема 7.5 Развитие логистического сервиса				ДКР							В86							В62 В63

Условные обозначения: ДКР – домашняя контрольная работа; ПР – практическая работа; В – вопрос дифференцированного зачёта.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного ответа на вопросы к дифференцированному зачёту.

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

- одна домашняя контрольная работа (ДКР).

Количество контрольных заданий: 3 варианта.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: в каждом варианте два вопроса.

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, вопросы рассматриваются на занятиях во время лабораторно-экзаменационной сессии.

Порядок проведения:

перед началом зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению ответа; при выполнении задания студент должен внимательно прочитать вопрос, дать наиболее полный и правильный ответ.

2.2 Критерии и система оценивания

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

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

Оценка «хорошо» ставится, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

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

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

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к зачёту

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

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

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

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 Синецкина 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.