

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 27.11.2025 15:04:51

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение

к ОПОП-ППССЗ

по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте

(по видам транспорта)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП 01 Сервисная деятельность по видам транспорта
основной профессиональной образовательной программы
по специальности**

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(Базовая подготовка среднего профессионального образования)

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.
3. Оценка освоения учебной дисциплины:
 - 3.1 Формы и методы оценивания.
 - 3.2 Кодификатор оценочных средств.
4. Задания для оценки освоения дисциплины.

1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

(*базовая подготовка*) следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями:

Умения:

соблюдать

У 1 в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

У 2 определять критерии качества оказываемых услуг;

У 3 использовать различные средства делового общения;

У 4 анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий;

У 5 выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта

Знания

3 1 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

3 2 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;

3 3 сущность услуги как специфического продукта;

3 4 понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;

3 5 правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;

3 6 способы и формы оказания услуг;

3 7 нормы и правила профессионального поведения и этикета;

3 8 этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

3 9 критерии и составляющие качества услуг

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.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

профессиональные компетенции:

ПК 2.1 Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров)

Формой аттестации по учебной дисциплине является **экзамен**

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования компетенций:

<i>Результаты обучения¹</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>социальные предпосылки Возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте; сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии составляющие качества услуг</p>	<p>Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка Транспортных услуг, Экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей качества услуг и направлений деятельности по повышению качества</p>	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p> <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.) <p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>Освоенные умения соблюдать В профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; Использовать различные средства делового общения; Анализировать профессиональные ситуации с позиций участников в них пассажиров особых категорий; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта</p>	<p>Демонстрация На практических занятиях отработанных умений По планированию оказания качественных сервисных услуг С ориентацией на целевую аудиторию, соблюдение правил качественного обслуживания</p>	<p>Экспертная оценка Результатов выполнения практических работ И результатов выполнения Самостоятельных работ</p>

¹Личностные результаты обучающихся учитываются в ходе оценки результатов освоения профессионального модуля

3Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Сервисная деятельность по видам транспорта», направленные на формирование компетенций. Оценка осуществляется поэтапно: текущий тестовый контроль по темам, защита презентаций, другая форма контроля и экзамен.

Результаты выполнения практических и внеаудиторных самостоятельных работ, включающие решение задач, семинары, выполнение практических заданий так же оцениваются в процессе текущего контроля.

Разработан и используется комплект тестовых заданий с применением программы тестирования, который позволяет оперативно оценить уровень усвоения материала.

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляющуюся на протяжении курса обучения. Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, проверка конспектов, проверка самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность по видам транспорта» проводится в форме устного опроса или тестирования и решения практических задач.

Студенты допускаются к сдаче экзамена при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических работ, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта».

Результаты экзамена промежуточной аттестации по учебной дисциплине отражаются в Экзаменационной (зачетной) ведомости (Приложение 1).

3.1 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	УО
Проверочная работа № п	ПР № п
Практическое занятие № п	ПЗ № п
Тестирование	Т
Контрольная работа	КР
Задания для самостоятельной работы	СР
Дифференцированный зачёт	ДЗ
Экзамен	Э

Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество
 - б) услуга, спрос, специалист

- в) деятельность, потребность и услуга
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а) исследовательская
 - б)потребительская(пользовательская)
 - в) ценностно-ориентационная
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- а) бронирование номеров
 - б)прием и размещение
 - в) расчет при выезде
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
- а) рекламные услуги
 - б)организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете
 - в) психодиагностику
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - б)мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе
 - в) общественные структуры: политические партии
6. В чем заключается неосязаемость услуги:
- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
 - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
 - в)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречий между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его деятельности по устранению данного противоречия, это:
- 8. а) спрос
 - б)потребность
 - в) мотивация
9. Отличительными особенностями услуг являются:
- а)неразрывность производства и потребления услуги
 - б) неохраняемость услуг
 - в)незабываемость услуг
10. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- а)определенный способ предоставления услуг заказчику
 - б)предоставление информации клиенту
 - в) оказание услуги клиенту
11. Сервисная деятельность—это:
- а)активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых индивидуальных услуг;
 - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
 - в)продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

12. Услуга обладает следующим качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неотделимость от своего источника
- в) неизменностью качества

13. К некоммерческим услугам относят:

- а) услуги предприятий туризма и отдыха
- б) услуги организаций общественного питания
- в) услуги благотворительных фондов

14. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

15. Контактной зоной не является:

- а) зона ремонта бытовой техники
- б) рабочее место парикмахера
- в) рабочее место стоматолога

16. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

17. Физические потребности это потребности:

- а) в общественной деятельности
- б) во сне
- в) в творческой деятельности

18. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) бесконтактное обслуживание
- б) фирменное обслуживание
- в) неформальное обслуживание.

19. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке,
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,

20. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.

Интимное расстояние-общение близких или хорошо знакомых людей

- а) 0 – 45 см;
- б) 45–120 см
- в) 120 – 400 см

21. Франчайзинг-это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право

- контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
22. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а) социальный статус
 - б) выгода
 - в) мотив
23. Характеристика услуг:
- а) неопределенность качества
 - б) могут накапливаться
 - в) передача собственности
24. Характеристика товаров:
- а) неоднородность
 - б) индивидуальность в) осязаемость
25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б) соответствие техническим условиям и стандартам:
 - в) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия

1.1. Задания для выполнения практических работ

Задачи

1. Сервисное предприятие при объеме продаж 500 ед. товара в год получает доход в 4 тыс. у.с. д. ед. Повышение цены на товар привело к сокращению объема продаж на 20%. На сколько при этом уменьшился годовой доход, если принять, что сокращение спроса на товар обратно пропорционально росту его цены?
2. С наступлением весны объем пошива и продаж определенного предмета одежды, при его цене в 1000 руб. падает в два раза: 1) До какого уровня можно поднимать при этом цену на данную одежду, чтобы доход не менялся? 2) Каким образом должен быть объем продаж до его падения? Будем считать, что падение объема пошива и продаж обратно пропорционально росту цены товара.
3. В бочку с зеленой и желтой краской добавили столько желтой краски, сколько было зеленой (по объему). Затем добавили столько зеленой краски, сколько первоначально было желтой (по объему). Какой процент по объему стал приходить на зеленую и на желтую краски?
4. По прогнозу на лето в Санкт-Петербурге ожидается 80% дней с теплой погодой, 80% с пасмурной и 60% ветреных дней. Сколько времени (в %) будет тепло, облачно и ветрено?
5. Во сколько раз вероятность отгадать в лотерее «6 из 49» пять номеров меньше,

чем вероятность: 1) четыре номера; 2) три номера

6. Для устройства банкета было закуплено некоторое количество литров выпивки по 20 ус. д.ед. за 1 литр и столько же килограммов закуски по 10 ус. д.ед. за 1 кг. Кто-то заметил, что правильное соотношение между выпивкой и закуской должно соответствовать равным затратам на то и другое. Кстати, в этом случае можно было бы купить дополнительно ещё по 3 ед. суммарного веса и объема продуктов. Определите: 1) Сколько было закуплено выпивки и закуски? 2) Чему равна стоимость выпивки и закуски? 3) Сколько было потрачено денег на закуски?

7. В кафе продается безалкогольный напиток А, состоящий из двух компонентов: а) напитка «Радость», стоимостью 7 ус. д.ед. за 1 литр; б) напитка «Сладость», стоимостью 5 ус. д.ед. за 1 литр. При продаже 50 литров напитка А по 8 ус. д.ед. за 1 литр, кафе зарабатывало 25% прибыли. Определите: каков процентный состав напитка А?

8. В результате умелого стимулирования труда 80% рабочих предприятия стали работать на 25% производительнее. На сколько процентов вырос выпуск продукции на предприятии? 2. Спрос на товар составляет несколько тысяч штук в месяц и ежемесячно растет на 60%. Сколько потребуется времени, чтобы спрос примерно удвоился, полагая, что существующая тенденция будет продолжаться?

9. Ателье решило довести продажу некоторого товара до 1000 штук в день. Сколько ему для этого примерно понадобится времени, если ежедневное увеличение продаж составляет 50%, а сейчас оно продает в день 200 штук?

10. Большой арбуз стоит на 1 д.ед. больше за кг, чем маленький. Некто купил один большой и один маленький арбуз, общим весом 14 кг. При этом большой арбуз обошелся в 20 ус.д.ед., а маленький – в 4 ус.д.ед. Определите, сколько весил каждый арбуз? 15 5. Сервисная фирма А вдвое старше фирмы Б. Известно, что когда фирма Б просуществовала 8 лет, фирма А отметила свое 31-летие. Определите, сколько лет сервисным фирмам?

Темы рефератов(докладов, презентаций)

1. Классификация услуг и сервисной деятельности. Их анализ.
2. Классификация и характеристика аэропортовых и гостиничных услуг.
3. Особенности предприятий, оказывающих аэропортовые и гостиничные услуги.
4. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
5. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.
6. Правила оказания услуг в РФ.
7. Социальная роль работника контактной зоны.
8. Качество услуги с точки зрения потребителя
9. Стандартизация в управлении качеством услуг
10. Сертификация в управлении качеством услуг
11. Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения.
12. Разработка и создание новых услуг.
13. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.

14. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
15. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

1.2. Типовые вопросы для экзамена

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Доиндустриальное общество, индустриальное общество, постиндустриальное общество.
3. Перечислите функции сферы услуг.
4. Три этапа развития сферы бытовых услуг в России.
5. Перечислите признаки, которые используются для классификации услуг.
6. Классификация видов сервисной деятельности в зависимости от направленности и осозаемости.
7. Охарактеризуйте сервисное поведение потребителей разных социально-профессиональных групп.
8. Особенности сервисного поведения потребителей, относящихся к разным группам по стилю жизни.
9. Фирменный сервис, его особенности и преимущества.
10. Формы обслуживания. Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.
11. Характеристики услуг и их краткая характеристика.
12. Неосозаемость услуги.
13. Способы повышения осозаемости услуги.
14. Непостоянство качества (гетерогенность) услуг.
15. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
16. Несохраняемость или недолговечность услуги.
17. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?
18. Основное содержание понятия ценности услуг.
19. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.
20. Характеристика компонентов ценности услуги.
21. Факторы, влияющие на общую ценность обслуживания.
22. Каким образом можно повысить ценность услуги?
23. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
24. Объясните, как внешние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
25. Объясните, как внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
26. Наиболее распространенные мотивы приобретения услуг.
27. Процесс принятия решения потребителем приобретения услуг.
28. Основное содержание SERVUCTION модели.
29. Что представляет собой система маркетинга услуг?
30. Маркетинг-микс и его составляющие.
31. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?

32. Основные виды общения в «контактной зоне».
33. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
34. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
35. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.
36. Метод обслуживания потребителей.
37. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
38. Основные критерии качества обслуживания потребителей.
39. Назовите объекты стандартизации.
40. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
41. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.
42. Типы услуг и их классификация.
43. Услуги, направленные на человека.
44. Услуги, направленные на физические объекты, находящиеся в собственности человека.
45. Услуги, направленные на сознание человека.
46. Услуги, основанные на обработке информации.
47. Приведите примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей.
48. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?
49. Правила делового этикета.
50. Типология работников сервисной организации в процессе приобретения услуги.
51. Типология потребителей сервисной организации в процессе приобретения услуги.
52. Перечислите советы сотруднику сервисной организации по взаимодействию с потребителем в процессе предоставления услуги.
53. Факторы удовлетворенности предоставлением услуги.
54. Психологические факторы, определяющие оценку качества услуги.
55. 4 группы элементов обслуживания с точки зрения потребителя по Е. Кедотту и Н. Терджену
56. 3 группы элементов качества услуги по А. Юданову и Н. Коно.
57. Причины деловых конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги.
58. Причины межличностных конфликтов в сфере сервиса в процессе предоставления услуги и в последующий период.
59. Типология конфликтных личностей.
60. Управление конфликтом и способы его разрешения, стратегия сотрудничества.

2. Критерии оценки результатов обучения

Критерии оценки компьютерного тестирования:

При проведении текущего контроля успеваемости в виде тестирования количество вопросов для студента - 30. Вопросы для студентов выдаются случайным образом, поэтому одновременно студенты отвечают на разнообразные по уровню сложности тестовые задания следующего типа: выбор одного правильного ответа; выбор нескольких правильных ответов. На выполнение заданий отводится 40 минут.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

Количество правильных ответов:

85-100%-отлично,

70-84%-хорошо,

50-69%- удовлетворительно,

0-49%-неудовлетворительно.

Критерии оценивания практических работ:

При подготовке к практической работе рекомендуется использовать конспекты лекций, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. Каждое задание практической работы оценивается по пяти бальной шкале:

Оценка «отлично» выставляется при соблюдении следующих условий: студент выполняет практические задачи в полном объеме, отвечает на все поставленные в практической задаче вопросы, выполняет все задания практической задачи.

Оценка «хорошо» выставляется по следующим критериям: студент допускает в решении практической задачи незначительные неточности; правильно применены теоретические знания.

Оценка «удовлетворительно» выставляется по следующим критериям: допускает в решении практической задачи значительные неточности, в том числе неточно применены теоретические знания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется по следующим критериям: студент не выполняет задания практической задачи, ответы содержат существенные ошибки.

Критерии оценки промежуточной аттестации:

При проведении промежуточной аттестации вопросы к дифференцированному зачету распределяются по уровню сложности. Обязательная часть включает вопросы, составляющие необходимый и достаточный минимум усвоения знаний и умений в соответствии с требованиями ФГОС СПО. На подготовку к устному ответу студенту отводится не более 40 минут. Время устного ответа студента составляет 10 минут.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал; последовательно и точно построена речь; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются

незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

2 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

3. Учебно-методическое информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования/ М.А.Бражников.— 2-еизд.,испр.идоп. –Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 144 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18703-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/568991>

2. Черников, В.Г. Сервисология: учебноепособиедля среднего профессионального образования / В. Г. Черников. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 252 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18698-7. – Текст : электронный // ОбразовательнаяплатформаЮрайт[сайт].–URL:<https://urait.ru/bcode/545392>

Дополнительная литература:

1. Шатраков, Ю. Г. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднегопрофессионального образования /А.Д.Филин,А.Р.Бестужин;под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 606 с. – (Профессиональное образование). – ISBN978-5-534-17669-8.–Текст:электронный//Образовательнаяплатформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/564650>

Интернет-источники:

1. Огромный выбор конспектов лабораторных и практических работ, инструкционные и технологические карты почти на все основные темы курса <http://www.metod-kopilka.ru/page-2-1.html>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» <https://urait.ru/>
3. Компьютерная справочная правовая система.