**Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «*ПАССАЖИРСКИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА*»**

**Инструкция для выполнения заданий закрытого типа:**

- на выполнение теста обучающемуся дается 20 минут;

- каждый обучающийся решает 10 тестовых заданий, выбранных из базы тестовых заданий;

- при ответе на каждое задание обучающийся должен выбрать один или все правильные ответы, согласно указанию перед каждым тестовым заданием;

- тестирование проводится с использованием тестов на бумажном носителе;

- критерии оценивания: зачтено – 5 и более правильных ответов, незачтено – 4 и менее правильных ответов.

**Инструкция для выполнения заданий открытого типа:**

- каждому обучающемуся выдается два задания открытого типа на бумажном носителе;

- время на подготовку развернутого ответа на полученные задания – 15-20 минут;

- развернутый ответ по каждому заданию обучающийся озвучивает преподавателю в процессе своего ответа;

- критерии оценивания:

«зачтено» - обучающийся глубоко и прочно усвоил материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически его излагает, не затрудняется с ответами, или обучающийся хорошо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения, или обучающийся усвоил основной материал, но допускает неточности и испытывает затруднения в выполнении заданий;

«не зачтено» - обучающийся не показал знания по изучаемому материалу.

**Семестр изучения: *5***

**Компетенция**: *ОПК-3 Способен находить решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.*

Результаты обучения:

Знает:

- *основы организации сервиса на транспорте, особенности оказания услуг пассажирам на различных видах транспорта.*

Умеет:

- *соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания пассажиров, анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов, совершенствовать процесс обслуживания пассажиров на транспорте.*

Владеет:

- *навыками работы с нормативно-правовой базой, регламентирующей обслуживание пассажиров на различных видах транспорта.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Подготовка услуги для передачи потребителю является:   Выберите один правильный ответ   1. задачей сервисной деятельности 2. элементом сервисной деятельности 3. этапом сервисной деятельности |
| 1. К какому виду услуг относят транспортную услугу?   Выберите один правильный ответ   1. сопутствующая услуга 2. дополнительная услуга 3. основная услуга |
| 1. Авиакомпании, выполняющие перевозки как внутри страны, так и за рубеж на расстояние не более 3000 км относятся к:   Выберите один правильный ответ   1. внутренним 2. магистральным 3. региональным 4. местным |
| 1. Чартерные рейсы являются:   Выберите один правильный ответ   1. постоянными 2. редкими 3. регулярными 4. нерегулярными |
| 1. Регистрация на рейс в аэропорту завершается за:   Выберите один правильный ответ   1. 20 минут до отправления рейса 2. 30 минут до отправления рейса 3. 40 минут до отправления рейса 4. 50 минут до отправления рейса |
| 1. К какому виду багажа можно отнести провозку одного велосипеда воздушным транспортом?   Выберите один правильный ответ   1. ручная кладь 2. габаритный багаж 3. сверхнормативный багаж 4. нестандартный багаж |
| 1. Что не входит в состав АТП?   Выберите один правильный ответ   1. автобаза 2. автоколонна 3. автокомбинат 4. автолавка 5. автопарк |
| 1. К признакам классификации транспортных услуг на водном транспорте относятся тип судна, регулярность, назначение и …   Выберите один правильный ответ   1. маршрут 2. вид сообщения 3. класс обслуживания 4. перевозчик |
| 1. Как называют плавучий вокзал?   Выберите один правильный ответ   1. блокшив 2. деборкадер 3. гакоборт 4. лихтер 5. пирс |
| 1. Каких по вместимости морские и речные вокзалы не бывает?   Выберите один правильный ответ   1. крупных 2. больших 3. средних 4. мелких |
| 1. К какой группе требований можно отнести правила поведения пассажиров в порту и на судне?   Выберите один правильный ответ   1. социального назначения 2. точности и своевременности исполнения 3. безопасности и охраны окружающей среды 4. информативности 5. этичности 6. эстетичности |
| 1. Как называется самая верхняя жилая палуба теплохода?   Выберите один правильный ответ   1. шлюпочная 2. главная 3. средняя 4. трюм |
| 1. В стоимость железнодорожного билета не входит?   Выберите один правильный ответ   1. заправка белья проводником 2. настольные игры 3. душ в поезде 4. зарядка телефона |
| 1. Чем занимается ДЖВ?   Выберите один правильный ответ   1. контролирует движение поездов 2. регулирует деятельность вокзалов 3. занимается подготовкой диспетчеров |
| 1. Вагон-ресторан по схеме устанавливается:   Выберите один правильный ответ   1. в любом месте состава 2. в голове состава 3. в голове и в хвосте состава 4. в хвосте состава 5. в середине состава |
| 1. Компания ОАО «РЖД» была создана в   Выберите один правильный ответ   1. 1991 2. 1999 3. 2001 4. 2003 5. 2007 |
| 1. Железнодорожные билеты Эдмондсона принято называть?   Выберите один правильный ответ   1. жестянки 2. латунные 3. катушечные 4. картонки |
| 1. Изобретением Б.Б. Голицына при производстве железнодорожных билетов стало?   Выберите один правильный ответ   1. введение сквозной нумерации 2. штампование билета 3. нанесение узора 4. внедрение различной цветовой гаммы в зависимости от категории вагона |
| 1. Система бронирования железнодорожных билетов была создана в   Выберите один правильный ответ   1. 1966 году 2. 1972 году 3. 1983 году 4. 1998 году |
| 1. Возможность выбора проезда в мужских и женских купе возникла в   Выберите один правильный ответ   1. 2004 году 2. 2007 году 3. 2009 году 4. 2012 году |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Что представляет собой сопутствующая услуга в транспортном сервисе? |
| 1. Что включает в себя понятие «инфраструктура транспортного сервиса»? |
| 1. Что подразумевают под государственной авиацией? |
| 1. Какие реквизиты содержатся в посадочном талоне пассажира воздушного транспорта? |
| 1. Что входит в состав автомобильной инфраструктуры? |
| 1. Какие типы железнодорожных вокзалов встречаются в нашей стране? |
| 1. Какие услуги должны обязательно предоставляться железнодорожным вокзальным комплексом? |
| 1. Какие услуги предоставляют КДО, расположенные на железнодорожных вокзалах? |
| 1. Какие носители информации по способу воздействия на пассажира применяются на железнодорожных вокзалах? |
| 1. В чем заключается встреча и доставка пассажиров на аэровокзал? |
| 1. Как маркируются вещи, находящиеся при пассажире воздушного транспорта? |
| 1. Когда багаж пассажира авиа транспорта признается утраченным? |
| 1. Что называют городским транспортом? |
| 1. Как можно перевозить животных в городском наземном транспорте? |
| 1. Какие дополнительные услуги предлагаются Московским метрополитеном? |

**Компетенция**: *ПК-2 Способен осуществлять проектирование и регламентацию процессов подразделения организаций воздушного транспорта на основе современных методов планирования, мониторинг, анализа и контроллинга производственной деятельности с применением цифрового инструментария*

Результаты обучения:

Знает:

- *специфику обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.*

Умеет:

- *использовать знания для решения задач авиатранспортного предприятия.*

Владеет:

- *навыками организации, мониторинга и анализа сервисного обслуживания пассажиров воздушного транспорта.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Оформление, обслуживание пассажиров, багажа, почты, грузов. Загрузка и разгрузка воздушного судна. Сопровождение пассажиров. Это функции какой службы?   Выберите один правильный ответ   1. аэродромной 2. оперативного управления производством 3. оргнизации перевозок 4. авиационной безопасности |
| 1. Среди перечисленных принципов планирования деятельности указан несуществующий. Определите его   Выберите один правильный ответ   1. принцип единства 2. принцип экономической обоснованности плана 3. принцип всеобщности 4. принцип гибкости |
| 1. В состав какого комплекса входят служба организации пассажирских перевозок (СОПП), служба наземного обслуживания (СНО)   Выберите один правильный ответ   1. комплекс обслуживания полезной нагрузки 2. комплекс управления воздушным движением 3. комплекс обслуживания инфраструктуры аэропорта 4. комплекс технического обслуживания и ремонта 5. комплекс обеспечения и транспортной безопасности |
| 1. В авиации сокращение РSМ используется для обозначения   Выберите один правильный ответ   1. пофамильный список пассажиров из системы бронирования 2. лицо, занимающее видное общественное, религиозное и/или политическое положение 3. телеграмма по особому обслуживанию пассажиров 4. телеграмма о трансферных пассажирах |
| 1. Для чего нужны сигнальные бирки?   Выберите один правильный ответ   1. для приоритетного обслуживания 2. для посещения бизнес-зала 3. для осуществления трансфера 4. для обозначения ручной клади |
| 1. Укажите верный порядок взаимодействия с пассажиром при регистрации   Выберите один правильный ответ   1. Приветствие, взаимодействие с документами и багажом, информирование о рейсе, выдача посадочного талона, прощание 2. Приветствие, взаимодействие с документами и багажом, выдача посадочного талона, прощание 3. Приветствие, взаимодействие с документами и багажом, информирование о рейсе, прощание 4. Приветствие, взаимодействие с документами и багажом, информирование о рейсе, выдача посадочного талона, информирование об авиакомпании, прощание |
| 1. Укажите время начала регистрации на внутренний рейс   Выберите один правильный ответ   1. за 3 часа до отправления рейса 2. за 2 часа до отправления рейса 3. за 1,5 часа до отправления рейса 4. за 2,5 часа до отправления рейса |
| 1. Укажите время начала регистрации на международный рейс 2. за 3 часа до отправления рейса 3. за 5 часов до отправления рейса 4. за 2 часа до отправления рейса 5. за 6 часов до отправления рейса |
| 1. Укажите время окончания регистрации на международный рейс   Выберите один правильный ответ   1. не позднее 50 минут 2. не позднее 1 часа 3. не позднее 2 часов 4. не позднее 40 минут |
| 1. Пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт это   Выберите один правильный ответ   1. особый пассажир 2. маломобильный пассажир 3. транзитный пассажир 4. трансферный пассажир |
| 1. Какая из указанных систем бронирования авиаперевозок является отечественной   Выберите один правильный ответ   1. Амадеус 2. Галилео 3. Леонардо 4. Сирена-Трэвел |
| 1. Перевозочным документом для пассажира на воздушном транспорте выступает   Выберите один правильный ответ   1. накладная 2. билет 3. посадочный талон 4. сигнальная бирка |
| 1. На аэродромах местных воздушных линий или посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличие службы авиационной безопасности, предполетный досмотр проводит   Выберите один правильный ответ   1. диспетчер 2. регистратор 3. авиатехник 4. командир воздушного судна |
| 1. При ночной задержке рейса пассажирам предоставляется размещение в гостинице спустя   Выберите один правильный ответ   1. 8 часов 2. 6 часов 3. 5 часов 4. 4 часа |
| 1. Кто не может пользоваться комнатой матери и ребенка в аэропорту   Выберите один правильный ответ   1. пассажиры с детьми до 14 лет 2. пассажиры с детьми до 7 лет 3. пассажиры с детьми до 5 лет 4. беременные женщины |
| 1. Переход на летнее расписание в авиа перевозках осуществляется   Выберите один правильный ответ   1. в последнее воскресенье марта 2. во второе воскресенье апреля 3. в первое воскресенье мая 4. в последнее воскресенье мая |
| 1. Повтор объявлений о задержке рейса в течение первых 1,5 ч после первого объявления производится каждые   Выберите один правильный ответ   1. 15 минут 2. 20 минут 3. 25 минут 4. 30 минут |
| 1. Какую категорию пассажиров доставляют на борт в первую очередь   Выберите один правильный ответ   1. пассажиры категории VIP 2. пассажиры эконом-класса 3. несопровождаемые дети 4. пассажиры с детьми |
| 1. Одновременно на трапе при посадке и высадке пассажиров не должно быть более   Выберите один правильный ответ   1. 12 человек 2. 10 человек 3. 8 человек 4. 6 человек |
| 1. Горячим питанием в самолете обеспечиваются пассажиры, продолжительность рейса которых превышает   Выберите один правильный ответ   1. 2 часа 2. 3 часа 3. 4 часа 4. 6 часов |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Какие функции выполняет аэропорт? |
| 1. Что подразумевает под собой коммерческая эксплуатация аэропорта? |
| 1. Каким образом определяется класс аэропорта? |
| 1. Из чего складываются доходы аэропорта? |
| 1. Что входит в состав аэропортовых сборов? |
| 1. На что направлена неавиационная деятельность аэропорта? |
| 1. Какие механизмы регулируют взаимодействие аэропорта в области неавиационной деятельности? |
| 1. Что подразумевает под собой процесс регистрации пассажиров и багажа на рейс? |
| 1. Какие существуют типы регистраций пассажиров на рейс ? |
| 1. Какие данные получают по итогам регистрации на рейс? |
| 1. Кого называют трансферным пассажиром? |
| 1. Какие классы обслуживания предусмотрены на авиарейсах? |
| 1. Что включает в себя обслуживание после взлета? |
| 1. В каких случаях проводится послеполетный досмотр на воздушном транспорте? |
| 1. Какие бесплатные дополнительные услуги может получить пассажир при задержке своего рейса? |