**Примерные оценочные материалы, применяемые при проведении**

**промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**«Управление ожиданиями потребителей транспортных услуг»**

 При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предлагается дать ответы на 2 вопроса из нижеприведенного списка.

**Примерный перечень вопросов:**

1. История развития сервиса в России.
2. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
3. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
4. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
5. Нормативно-правовая база, регулирующая отношения в сервисе.
6. Вербальное и невербальное общение в процессе обслуживания.
7. Рынок транспортных услуг: сегментирование, участники.
8. Система воздушного транспорта.
9. Обслуживание пассажиров в аэропортах.
10. Основные и дополнительные услуги на борту судна.
11. Персонал «контактной зоны» воздушного транспорта.
12. Структура железнодорожного транспорта.
13. Классификация вокзалов и требования к ним.
14. Процесс обслуживания в комнатах длительного отдыха и комнатах матери и ребенка.
15. Обслуживание пассажиров в поездах.
16. Услуги питания в поездах.
17. Обслуживание пассажиров в морских и речных портах.
18. Суда по перевозке пассажиров: классификация и требования.
19. Особенности обслуживания пассажиров морских и речных круизов.
20. Организация обслуживания пассажиров на автотранспорте.
21. Страхование транспортных услуг.
22. Особенности ведения претензионной работы транспортными предприятиями.