

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:



Первый проректор, заместитель  
председателя Приемной комиссии  
Е.Б. Азаров  
« 10 » \_\_\_\_\_ 2022 г.

ПРОГРАММА  
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ  
по предмету «Сервисная деятельность»  
для поступающих на обучение по образовательным программам высшего образования –  
программе бакалавриата 43.03.01 Сервис

Екатеринбург  
2022

## СТРУКТУРА

ВВЕДЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
4. ДЕМО-ВАРИАНТ

## ВВЕДЕНИЕ

Программа вступительного испытания по предмету «Сервисная деятельность» сформирована на основе стандарта среднего профессионального образования специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)». Предназначена для поступающих на программу бакалавриата 43.03.01 Сервис.

Экзаменационная работа состоит из двух частей и содержит 30 заданий. Часть 1 состоит из 14 заданий базового уровня сложности, часть 2 содержит 16 заданий повышенного и высокого уровней сложности. 14 заданий требуют выбора правильного варианта ответов – правильное решение оценивается 2 баллами; 10 заданий требуют выбора нескольких правильных вариантов ответов – правильное решение оценивается 3 баллами; 5 заданий требуют дополнить утверждение – правильное решение оценивается 7 баллами; одно задание требует установить соответствие – правильное решение оценивается 7 баллами.

Минимальный балл за выполнение всей работы 27 баллов. Максимальный балл за всю работу – 100.

На выполнение экзаменационной работы по предмету «Сервисная деятельность» отводится 60 минут.

При выполнении вступительных испытаний не разрешается использовать справочные материалы.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

**Цель вступительного испытания:** выявить уровень компетентности и подготовленности абитуриента в области транспорта с целью дальнейшего освоения ООП специалитета соответствующей специальности.

**Задачи вступительного испытания:**

- проверка знаний об организации сервисного обслуживания клиентов на объектах железнодорожного транспорта;
- оценка знаний о профессиональном поведении и этикете в области оказания сервисных услуг на транспорте.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Раздел 1: Основы профессиональной деятельности в области оказания сервисных услуг на транспорте
2. Раздел 2: Правила и организация обслуживания клиентов на предприятиях железнодорожного транспорта
3. Раздел 3: Деловое общение в сфере сервисных услуг на транспорте

4. Раздел 4: Профессиональное поведение и этикет в области оказания сервисных услуг на транспорте

### 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. Зоркова Е. М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта) [Электронный ресурс]: учеб. пособ./ Е.М. Зоркова.-М.:УМЦ по образованию на железнодорожном транспорте, 2018.

Дополнительные источники:

1. Иванкова, Л.Н. Сервис на транспорте[Текст]: учеб. пособие./ Л.Н. Иванкова, А.Н. Иванков, А.В. Комаров.- М.:Маршрут, 2005.- 75с.
2. Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Текст]: учеб./ Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв.- М.: Маршрут, 2003.-585 с.
3. Сервис на транспорте [Текст]: учеб. пособие./ Под ред. В.М. Николашина. - 4-е изд., перераб.- М.: Изд. центр «Академия», 2011.- 304 с.

### 4. ДЕМО-ВАРИАНТ

**Вопрос в форме запроса выбора варианта ответа:**

**ВОПРОС:** Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- с) деятельность, потребность и услуга.

**Вопрос в форме запроса нескольких ответов:**

**ВОПРОС:** Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

Данные  
ответы:

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

Верные  
ответы:

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

**Вопрос в форме запроса ввода пропущенного текста:**

**ВОПРОС:** Социальная дистанция при формальных встречах в общественных местах [...] см. (ответ указать числом).

Данный ответ:

120 – 400

Метод оценки

Верный ответ

Точное соответствие

120 – 400

**Вопрос в форме запроса ввода пропущенного текста:**

**ВОПРОС:** [...] – общая сфера, окружающая заказчиков (клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса.

Данный ответ:

Контактная зона (зона видимости)

Метод оценки

Верный ответ

Содержит

Контактная зона (зона видимости)

Разработчики:

К.т.н., доцент



Жужгова Ю. Е.