

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Алтынова Надежда Витальевна
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 08.06.2026 14:36:14
Уникальный программный ключ:
462c2135e66a27da081da020bce6139e74263758

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чувашский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе
ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ



Л.М. Иванова

20 февраля 2026 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
Сервис в туризме

Квалификация (степень): бакалавр

Чебоксары, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общее количество тестовых заданий.....	3
2. Распределение тестовых заданий по компетенциям и дисциплинам.....	5
3. Распределение заданий по типам и уровням сложности.....	17
4. База тестовых заданий	29
УК-1	29
УК-2.....	42
УК-3.....	53
УК-4.....	63
УК- 5.....	73
УК-6.....	83
УК-7.....	92
УК-8.....	102
УК-9.....	113
УК-10.....	122
ОПК-1.....	134
ОПК-2.....	144
ОПК-3.....	154
ОПК-4.....	163
ОПК-5.....	171
ОПК-6.....	180
ОПК-7.....	190
ОПК-8.....	200
ПК-1.....	211
ПК-2.....	221
ПК-3.....	230
ПК-4.....	239
ПК-5.....	248
ПК-6.....	261
ПК-7.....	270
ПК-8.....	278
ПК-9.....	287

1. Общее количество тестовых заданий

код	Наименование компетенции	Количество заданий
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	40
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	40
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	40
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	40
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	40
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	40
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	40
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	40
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	40
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	40
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	40
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	40
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	40
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	40
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	40
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	40
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	40
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	40
ПК-1	Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса	40
ПК-2	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	40
ПК-3	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса	40
ПК-4	Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность	40

	трудовых ресурсов	
ПК-5	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	40
ПК-6	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	40
ПК-7	Способен проектировать процессы предоставления услуг	40
ПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	40
ПК-9	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	40

2. Распределение тестовых заданий по компетенциям и дисциплинам

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикаторов сформированности компетенции	Дисциплина	Курс	Номер задания
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1 Знает: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи</p> <p>УК-1.2 Умеет: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи российских и зарубежных источников</p> <p>УК-1.3 Имеет навыки: Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-1.4: Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p>УК-1.5: Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи</p>	Б1.О.02Философия	1	1-8
			Б1.В.02Сервисология	1	9-16
			Б1.В.03Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3	17-24
			Б1.В.04Бухгалтерский финансовый учет и отчетность в сервисной деятельности	3	25-32
			Б1.В.11Финансовый анализ организаций сервиса	4	33-40
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>УК-2.1: Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач</p> <p>УК-2.2: Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых</p>	Б1.О.08Право	1	1-8
			Б1.В.09Логистика в туризме	1	9-16
			Б1.О.17Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3	17-22
			Б1.В.03Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3	23-30
			Б1.В.05Технология обслуживания в туризме	4	31-34
			Б1.В.10Стратегический менеджмент в сервисе	4	35-40

		<p>норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3: Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-2.4: Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p>			
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)</p> <p>УК-3.3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.4: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы</p>	Б1.В.01 Психология в сервисной деятельности	1	1-16
			Б1.О.05 Технологии делового общения	2	17-28
			Б1.В.06 Имиджелогия	4	29-40

		команды			
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p> <p>УК-4.2Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.4Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык 	Б1.О.03 Иностранный язык	2	1-20
			Б1.О.05 Технологии делового общения	2	21-30
			Б1.В.08Организация продвижения туристических услуг	4	31-10

		жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно			
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Б1.О.01 История России	1	1-9
			Б1.О.02 Философия	1	10-22
			Б1.О.19 Основы российской государственности	1	23-31
			Б1.В.08 Организация продвижения туристических услуг	4	32-40
УК-6	Способен управлять своим временем,	УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных,	Б1.О.06 Управление человеческими ресурсами	3	1-40

	выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p>УК-6.2Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>УК-6.3Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>УК-6.4Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p> <p>УК-6.5Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>			
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной	<p>УК-7.1Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>УК-7.2Использует основы физической культуры для</p>	Б1.О.04Физическая культура и спорт	1	1-20
			Б1.О.07Стандартизация и управление качеством	2	21-40

	деятельности	осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности			
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8.3 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.4 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	Б1.О.18.01 Безопасность жизнедеятельности	1	1-10
			Б1.О.18.02 Основы военной подготовки	3	11-30
			Б1.В.07 Страхование в сервисе	4	31-40
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Владеет основами экономической культуры, включая финансовую грамотность УК-9.2 Исследует текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения УК-9.3 Выстраивает методологию принятия решений в условиях меняющейся экономической	Б1.В.12 Основы экономической культуры граждан	3	1-40

		ситуации в различных областях жизнедеятельности			
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Обладает знаниями о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции УК-10.2 Предупреждает риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности УК-10.3 Формирует нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности	Б1.В.13 Основы формирования ответственной гражданской позиции	3	1-40
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную	Б1.О.12 Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2	1-14
			Б1.О.16 Инновации в сервисе	2	15-28
			Б1.О.17 Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3	29-40

		Деятельность ОПК-1.3Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса			
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Б1.О.09Менеджмент	1	1-16
			Б1.О.06Управление человеческими ресурсами	3	17-26
			Б1.О.14Управление проектами	3	27-40
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Б1.О.05Технологии делового общения	2	1-10
			Б1.О.07Стандартизация и управление качеством	2-3	11-26
			Б1.О.13Транспортные средства в сервисе	3	27-40
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Б1.О.11Маркетинг	2	1-40

		ОПК-4.3Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет			
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Б1.О.10Экономика и предпринимательство	1	1-20
		ОПК-5.2Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Б1.О.15Сервисная деятельность	2	21-40
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ОПК-6.2Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ОПК-6.3Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ОПК-6.4Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Б1.О.08Право	1	1-40
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании	ОПК-7.1Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ОПК-7.2Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Б1.О.18.01Безопасность жизнедеятельности	1	1-40

	выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1Обладает знаниями в области современных информационных технологий в профессиональной деятельности ОПК-8.2Осуществляет выбор необходимых информационных технологий для решения профессиональных задач ОПК-8.3Применяет на практике информационные технологии для решения практических задач в профессиональной деятельности	Б1.О.12Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2	1-40
ПК-1	Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса	ПК-1.1Владеет теоретическими и практическими навыками контроля и координации деятельности служб, отделов организаций сервиса ПК-1.2Способен проводить аналитические мероприятия по определению потребностей в материальных ресурсах служб, отделов организаций сервиса	Б1.В.09Логистика в туризме	1	1-14
			Б1.В.05Технология обслуживания в туризме	4	15-26
			Б1.В.10Стратегический менеджмент в сервисе	4	27-40
ПК-2	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.1 Владеет теоретическими и практическими приемами организации устных и письменных коммуникаций с заинтересованными сторонами ПК-2.2 Проводит переговоры, презентации с потребителями, партнерами и клиентами	Б1.В.09Логистика в туризме	1	1-20
			Б1.В.08Организация продвижения туристических услуг	4	21-40
ПК-3	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности	ПК-3.1Владеет теоретическими знаниями и практическими навыками создания системы контроля деятельности служб,	Б1.В.03Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3	1-40

	деятельности служб, отделов организаций сервиса	отделов организаций сервиса ПК-3.2Самостоятельно проводит оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса			
ПК-4	Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов	ПК-4.1Самостоятельно анализирует рынок труда и определяет потребность в трудовых ресурсах для отделов, служб организаций сервиса ПК-4.2Проводит мониторинг рынка труда в целях формирования кадрового резерва организаций сервиса	Б1.В.06Имиджелогия	3	1-20
			Б1.В.10Стратегический менеджмент в сервисе	4	21-40
ПК-5	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-5.2Может эксплуатировать средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, дополнительное технологическое оборудование ПК-5.3Осуществляет контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	Б1.О.11Маркетинг	2	1-40
ПК-6	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-6.2Применяет методы управления проектами ПК-6.3Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению	Б1.О.14 Управление проектами	3	1-40

		проектами предприятия сервиса			
ПК-7	Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-7.1Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК-7.2Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-7.3Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Б1.О.17 Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3	1-40
ПК-8	Способен проводить экспертизу и диагностику объектов	ПК-8.1Проводит экспертизу объектов сервиса ПК-8.2Применяет методы диагностики объектов сервиса	Б1.О.15 Сервисная деятельность	2	1-20
			Б1.О.13 Транспортные средства в сервисе	3	21-40
ПК-9	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-9.1Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-9.2Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Б1.О.16 Инновации в сервисе	2	1-40

3. Распределение заданий по типам и уровням сложности

Код компетенции	Индикатор сформированности компетенции	Номер задания	Тип задания *	Уровень сложности задания	Время выполнения (мин.)
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1 Знает: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи</p> <p>УК-1.2 Умеет: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи российских и зарубежных источников</p> <p>УК-1.3 Имеет навыки: Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-1.4: Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p>УК-1.5: Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи</p>	1 курс			
		1	1	базовый	2-4 мин
		2	2	базовый	2-4 мин
		3	3	повышенный	6-8 мин
		4	4	повышенный	6-8 мин
		5-8	5	высокий	10-12 мин
		9	1	базовый	2-4 мин
		10	2	базовый	2-4 мин
		11	3	повышенный	6-8 мин
		12	4	повышенный	6-8 мин
		13-16	5	высокий	10-12 мин
		3 курс			
		17	1	базовый	2-4 мин
		18	2	базовый	2-4 мин
		19	3	повышенный	6-8 мин
		20	4	повышенный	6-8 мин
		21-24	5	высокий	10-12 мин
		25	2	базовый	2-4 мин
		26	3	базовый	2-4 мин
		27	4	повышенный	6-8 мин
		28	5	повышенный	6-8 мин
		29-32	2	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		33	2	базовый	2-4 мин

		34	3	базовый	2-4 мин
		35	4	повышенный	6-8 мин
		36	5	повышенный	6-8 мин
		37-40	2	высокий	10-12 мин
У-2. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-2.1: Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач</p> <p>УК-2.2: Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.3: Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-2.4: Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p>	1 курс			
		1	1	базовый	2-4 мин
		2	2	базовый	2-4 мин
		3	3	повышенный	6-8 мин
		4	4	повышенный	6-8 мин
		5-8	5	высокий	10-12 мин
		9	1	базовый	2-4 мин
		10	2	базовый	2-4 мин
		11	3	повышенный	6-8 мин
		12	4	повышенный	6-8 мин
		13-16	5	высокий	10-12 мин
		3 курс			
		17	3	повышенный	6-8 мин
		18	4	повышенный	6-8 мин
		19-22	5	высокий	10-12 мин
		23	1	базовый	2-4 мин
		24	2	базовый	2-4 мин
		25	3	повышенный	6-8 мин
		26	4	повышенный	6-8 мин
		27-30	5	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		31	1	базовый	2-4 мин
		32	2	базовый	2-4 мин
		33	3	повышенный	6-8 мин
		34	4	повышенный	6-8 мин
		35	1	базовый	2-4 мин
		36	2	базовый	2-4 мин

		37-40	5	высокий	10-12 мин
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2: Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)</p> <p>УК-3.3: Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.4: Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	1 курс			
		1-2	1	базовый	2-4 мин
		3-4	2	базовый	2-4 мин
		5-6	3	повышенный	6-8 мин
		7-8	4	повышенный	6-8 мин
		9-16	5	высокий	10-12 мин
		2 курс			
		17-18	1	базовый	2-4 мин
		19-20	2	базовый	2-4 мин
		21	3	повышенный	6-8 мин
		22	4	повышенный	6-8 мин
		23-28	5	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		29	1	базовый	2-4 мин
		30	2	базовый	2-4 мин
		31-32	3	повышенный	6-8 мин
		33-34	4	повышенный	6-8 мин
35-40	5	высокий	10-12 мин		
УК- 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</p> <p>УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на</p>	2 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-30	5	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		31-40	5	высокий	10-12 мин

	<p>государственном и иностранном (-ых) языках УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия <p>УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно</p>				
<p>УК- 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной</p>	1 курс			
		1	1	базовый	2-4 мин
		2	2	базовый	2-4 мин
		3	3	повышенный	6-8 мин
		4	4	повышенный	6-8 мин
		5-9	5	высокий	10-12 мин
		10-11	1	базовый	2-4 мин
		12-13	2	базовый	2-4 мин
		14-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-17	4	повышенный	6-8 мин
		18-22	5	высокий	10-12 мин
		23	1	базовый	2-4 мин
		24	2	базовый	2-4 мин
		25	3	повышенный	6-8 мин
		26	4	повышенный	6-8 мин
		27-31	5	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		32	1	базовый	2-4 мин
		33	2	базовый	2-4 мин

	интеграции	34	3	повышенный	6-8 мин
		35	4	повышенный	6-8 мин
		36-40	5	высокий	10-12 мин
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</p> <p>УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p>УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата</p> <p>УК-6.5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>	1 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-40	5	высокий	10-12 мин
		1 курс			
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>УК-7.2 Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности</p>	1 курс			
		1-2	1	базовый	2-4 мин
		3-4	2	базовый	2-4 мин
		5-7	3	повышенный	6-8 мин
		8-10	4	повышенный	6-8 мин
		11-20	5	высокий	10-12 мин
		2 курс			
		21-23	1	базовый	2-4 мин
		24-26	2	базовый	2-4 мин
		27-28	3	повышенный	6-8 мин
29-30	4	повышенный	6-8 мин		

		31-40	5	высокий	10-12 мин
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8.3 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.4 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	1 курс			
		1-10	5	высокий	10-12 мин
		3 курс			
		11-15	1	базовый	2-4 мин
		16-20	2	базовый	2-4 мин
		21-25	3	повышенный	6-8 мин
		26-30	4	повышенный	6-8 мин
		4 курс			
		31-40	5	высокий	10-12 мин
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Владеет основами экономической культуры, включая финансовую грамотность УК-9.2 Исследует текущую и перспективную экономические ситуации, принимает научно обоснованные экономические решения УК-9.3 Выстраивает методологию принятия решений в условиях меняющейся экономической ситуации в различных областях жизнедеятельности	3 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-40	5	высокий	10-12 мин
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Обладает знаниями о действующих правовых нормах, обеспечивающих борьбу с проявлениями экстремизма, терроризма, коррупции в различных областях жизнедеятельности; способах профилактики проявлений экстремизма, терроризма, коррупции УК-10.2 Предупреждает риски проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности УК-10.3 Формирует нетерпимое отношение к	3 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-40	5	высокий	10-12 мин

	проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению у коллег и подчиненных и противодействует им в своей профессиональной деятельности						
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ОПК-1.3 Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	2 курс					
		1	1	базовый	2-4 мин		
		2	2	базовый	2-4 мин		
		3-4	3	повышенный	6-8 мин		
		5-6	4	повышенный	6-8 мин		
		7-14	5	высокий	10-12 мин		
		15-16	1	базовый	2-4 мин		
		17-18	2	базовый	2-4 мин		
		19-20	3	повышенный	6-8 мин		
		21-22	4	повышенный	6-8 мин		
		23-28	5	высокий	10-12 мин		
		3 курс					
		29-30	1	базовый	2-4 мин		
		31-32	2	базовый	2-4 мин		
		33	3	повышенный	6-8 мин		
		34	4	повышенный	6-8 мин		
		35-40	5	высокий	10-12 мин		
		ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	1 курс			
				1-2	1	базовый	2-4 мин
3-4	2			базовый	2-4 мин		
5-6	3			повышенный	6-8 мин		
7-8	4			повышенный	6-8 мин		
9-16	5			высокий	10-12 мин		
3 курс							
17	1			базовый	2-4 мин		
18	2			базовый	2-4 мин		
19	3			повышенный	6-8 мин		
20	4			повышенный	6-8 мин		
21-26	5			высокий	10-12 мин		
27-28	1			базовый	2-4 мин		
29-30	2	базовый	2-4 мин				

		31-32	3	повышенный	6-8 мин
		33-34	4	повышенный	6-8 мин
		35-40	5	высокий	10-12 мин
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	2 курс			
		1	1	базовый	2-4 мин
		2	2	базовый	2-4 мин
		3	3	повышенный	6-8 мин
		4	4	повышенный	6-8 мин
		5-10	5	высокий	10-12 мин
		11-12	1	базовый	2-4 мин
		13-14	2	базовый	2-4 мин
		15-16	3	повышенный	6-8 мин
		17-18	4	повышенный	6-8 мин
		19-26	5	высокий	10-12 мин
		3 курс			
		27-28	1	базовый	2-4 мин
		29-30	2	базовый	2-4 мин
		31-32	3	повышенный	6-8 мин
		33-34	4	повышенный	6-8 мин
		35-40	5	высокий	10-12 мин
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2 Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	2 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-40	5	высокий	10-12 мин
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной	ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	1 курс			
		1-2	1	базовый	2-4 мин
		3-4	2	базовый	2-4 мин
		5-7	3	повышенный	6-8 мин
		8-10	4	повышенный	6-8 мин
		11-20	5	высокий	10-12 мин
		2 курс			

деятельности		21-23	1	базовый	2-4 мин
		24-26	2	базовый	2-4 мин
		27-28	3	повышенный	6-8 мин
		29-30	4	повышенный	6-8 мин
		31-40	5	высокий	10-12 мин
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<p>ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p> <p>ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	1 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
21-40	5	высокий	10-12 мин		
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ</p> <p>ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ</p>	1 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
21-40	5	высокий	10-12 мин		
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной	<p>ОПК-8.1 Обладает знаниями в области современных информационных технологий в профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-8.2 Осуществляет выбор необходимых информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>ОПК-8.3 Применяет на практике информационные технологии для решения практических задач в профессиональной деятельности</p>	2 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
21-40	5	высокий	10-12 мин		
ПК-1. Способен управлять ресурсами служб, отделов	ПК-1.1 Владеет теоретическими и практическими навыками контроля и	1 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин

организаций сервиса	координации деятельности служб, отделов организаций сервиса ПК-1.2 Способен проводить аналитические мероприятия по определению потребностей в материальных ресурсах служб, отделов организаций сервиса	6-10	2	базовый	2-4 мин	
		11-15	3	повышенный	6-8 мин	
		16-20	4	повышенный	6-8 мин	
		21-40	5	высокий	10-12 мин	
		4 курс				
		1-5	1	базовый	2-4 мин	
		6-10	2	базовый	2-4 мин	
		11-15	3	повышенный	6-8 мин	
		16-20	4	повышенный	6-8 мин	
		21-40	5	высокий	10-12 мин	
		1-5	1	базовый	2-4 мин	
		6-10	2	базовый	2-4 мин	
		11-15	3	повышенный	6-8 мин	
		16-20	4	повышенный	6-8 мин	
		21-40	5	высокий	10-12 мин	
ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.1 Владеет теоретическими и практическими приемами организации устных и письменных коммуникаций с заинтересованными сторонами ПК-2.2 Проводит переговоры, презентации с потребителями, партнерами и клиентами	1 курс				
		1-2	1	базовый	2-4 мин	
		3-4	2	базовый	2-4 мин	
		5-7	3	повышенный	6-8 мин	
		8-10	4	повышенный	6-8 мин	
		11-20	5	высокий	10-12 мин	
		4 курс				
		21-23	1	базовый	2-4 мин	
		24-26	2	базовый	2-4 мин	
		27-28	3	повышенный	6-8 мин	
		29-30	4	повышенный	6-8 мин	
31-40	5	высокий	10-12 мин			
ПК-3. Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса	ПК-3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими навыками создания системы контроля деятельности служб, отделов организаций сервиса ПК-3.2 Самостоятельно проводит оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса	3 курс				
		1-5	1	базовый	2-4 мин	
		6-10	2	базовый	2-4 мин	
		11-15	3	повышенный	6-8 мин	
		16-20	4	повышенный	6-8 мин	
		21-40	5	высокий	10-12 мин	
ПК-4. Способен	ПК-4.1 Самостоятельно анализирует рынок	3 курс				

осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов	труда и определяет потребность в трудовых ресурсах для отделов, служб организаций сервиса ПК-4.2 Проводит мониторинг рынка труда в целях формирования кадрового резерва организаций сервиса	1-3	1	базовый	2-4 мин
		4-6	2	базовый	2-4 мин
		7-8	3	повышенный	6-8 мин
		9-10	4	повышенный	6-8 мин
		11-20	5	высокий	10-12 мин
		4 курс			
		21-22	1	базовый	2-4 мин
		23-24	2	базовый	2-4 мин
		25-27	3	повышенный	6-8 мин
		28-30	4	повышенный	6-8 мин
31-40	5	высокий	10-12 мин		
ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-5.2 Может эксплуатировать средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, дополнительное технологическое оборудование ПК-5.3 Осуществляет контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	2 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
		21-40	5	высокий	10-12 мин
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-6.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-6.2 Применяет методы управления проектами ПК-6.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	3 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
ПК-7. Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-7.1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК-7.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-7.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	4 курс			
		1-5	1	базовый	2-4 мин
		6-10	2	базовый	2-4 мин
		11-15	3	повышенный	6-8 мин
		16-20	4	повышенный	6-8 мин
ПК-8. Способен проводить	ПК-8.1 Проводит экспертизу объектов сервиса	2 курс			

экспертизу и диагностику объектов	ПК-8.2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	1-3	1	базовый	2-4 мин
		4-6	2	базовый	2-4 мин
		7-8	3	повышенный	6-8 мин
		9-10	4	повышенный	6-8 мин
		11-20	5	высокий	10-12 мин
		3 курс			
		21-22	1	базовый	2-4 мин
		23-24	2	базовый	2-4 мин
		25-27	3	повышенный	6-8 мин
		28-30	4	повышенный	6-8 мин
		31-40	5	высокий	10-12 мин
		ПК-9. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-9.1 Способен использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПК-9.2 Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	2 курс	
1-5	1			базовый	2-4 мин
6-10	2			базовый	2-4 мин
11-15	3			повышенный	6-8 мин
16-20	4			повышенный	6-8 мин
21-40	5			высокий	10-12 мин

* Примечание:

- 1- Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов.
- 2- Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов.
- 3- Задание закрытого типа на установление соответствия.
- 4- Задание закрытого типа на установление последовательности.
- 5- Задания открытого типа.

4. База тестовых заданий

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Дисциплина	Курс
Б1.О.02 Философия	1
Б1.В.02 Сервисология	1
Б1.В.03 Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3
Б1.В.04 Бухгалтерский финансовый учет и отчетность в сервисной деятельности	3
Б1.В.11 Финансовый анализ организаций сервиса	4

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Б1.О.02 ФИЛОСОФИЯ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложений

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

В чем главная опасность, которую несет с собой машина для человека, опасность уже вполне обнаружившаяся? Я не думаю, чтобы это была опасность главным образом для духа и духовной жизни. Машина и техника наносят страшные поражения душевной жизни человека и, прежде всего жизни эмоциональной, человеческим чувствам. Душевно-эмоциональная стихия угасает в современной цивилизации. Так можно сказать, что старая культура была опасна для человеческого тела, она оставляла его в небрежении, часто его изнеживала и расслабляла. Машинная, техническая цивилизация опасна, прежде всего, для души. Сердце с трудом выносит прикосновение холодного металла, оно не может жить в металлической среде. Для нашей эпохи характерны процессы разрушения сердца как ядра души. У самых больших французских писателей нашей эпохи, напр., Пруста и Жида, нельзя уже найти сердца как целостного органа душевной жизни человека. Все разложилось на элемент интеллектуальный и на чувственные ощущения. Кайзерлинг совершенно прав, когда он говорит о разрушении эмоционального порядка в современной технической цивилизации и хочет восстановления этого порядка. Техника наносит страшные удары гуманизму, гуманистическому мирозерцанию, гуманистическому идеалу человека и культуры. Машина по природе своей антигуманистична. Техническое понимание науки совершенно противоположно гуманистическому пониманию науки и вступает в конфликт с гуманистическим пониманием полноты человечности. Это все тот же вопрос об отношении к душе. Техника менее опасна для духа, хотя это на первый взгляд может удивить. В действительности можно сказать, что мы живем в эпоху техники и духа, не в эпоху душевности. Религиозный смысл современной техники именно в том, что она все ставит под знак духовного вопроса, а потому может привести и к одухотворению. Она требует напряжения духовности. Что является угрозой человечеству?

1. Формирование новой технической реальности связано с освоением космоса, обузданием ядерной энергии, изменением места человека в системе производства;
2. Техника составляет угрозу душевно-эмоциональной жизни человека;
3. Надо ли защищать человеческое в человеке?
4. Основную угрозу человечеству составляет бездуховность.

Ответ: 4

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

По своим истокам философия восходит к стихийному мировоззрению человека. Наиболее разработанная и важная с точки зрения генезиса философии классификация – историческая типология мировоззрений. Мировоззрение включает следующие положения: *(укажите 3 правильных ответа в порядке возрастания)*

1. обусловленные системой представлений основные жизненные позиции и установка людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации;
2. в качестве субъекта реально выступает общество в целом;
3. система представлений об отношении человека к окружающей его действительности и к самому себе;
4. система представлений о мире и о месте в нем человека;
5. утверждение качественно нового по сравнению с мифологией типа мировоззрения.

Ответ: 134

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Становление и развитие философии является длительным процессом. В этом процессе раскрываются ее основные этапы, этапы жизни и творчества представителей философской мысли. Процесс включает в себя главные идеи и концепции крупнейших мыслителей разных эпох и народов. Взгляды того или иного философа выражают основные идеи главных направлений философии.

Установите соответствие между философами и их идеями. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Философы		Идеи	
А	Декарт	1	«познай самого себя»
Б	Сократ	2	«мыслью – следовательно существую»
В	Л.Фейербах	3	«любовь – это проявление эгоизма, индивидуализма»
Г	В. Соловьев	4	«человек человеку Бог»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 4.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите основные этапы философского осмысления познания в хронологическом порядке:

1. Рационализм и эмпиризм Нового времени
2. Античная гносеология (Платон, Аристотель)
3. Немецкая классическая философия (Кант, Гегель)
4. Современные эпистемологические теории (структурализм, постпозитивизм)

Правильный ответ: 2134

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 5.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Это понятие используется для обозначения определенной ступени развития общества, следующей за эпохами дикости и варварства и противостоящей им. Речь идет о такой ступени развития человечества, когда люди сами начинают выстраивать, упорядочивать свои отношения (они не заимствуют их у природы). Отсюда она отражает общее, рафинированное в сообществах (в человеке) как способ, средства, метод, уровень овладения силами природы, подчинения ее, как мера развития общества. Она обеспечивает общезначимое, рационально общепринятое, внешнее, стандартное, массовое. Это значит, что она выступает как мир материальных, созданных человеком форм. О каком понятии идет речь? Как определяются ее главные характеристики?

Ответ: Цивилизация. Главные характеристики цивилизации: отражает общее в сообществах, в человеке как способ, средства, метод, уровень овладения силами природы, как мера развития общества.

Задание 6.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На первых страницах своей книги «Россия и Европа» особое внимание Данилевский уделяет враждебному отношению Западной Европы к России (автор разбирает ситуацию, когда в конфликте России и Турции Европа выступила против России). «Почему?» - задает вопрос Данилевский и отвечает: «Европа боится России, Европа утверждает, что Россия – страна захватническая». Данилевский опровергает мнение о том, что Россия является ненасытным завоевателем. Наоборот, утверждает он, Россия всегда жертвовала собой, защищала других в ущерб себе (1812 г). Данилевский дает отповедь обвинениям в том, что «Россия – душительница свобод», он говорит, что Европа не знает России, не хочет ее знать, хочет видеть ее слабой, чтобы она была источником ресурсов для Европы и более ничего.

А является ли Россия Европой? – спрашивает Данилевский. И отвечает: географически это не определено, но в культурно-историческом плане Россия Европой не является. Мы – дети других родителей – Византии. Мы самобытны. Европа нас лишь «усыновила». Для нас это оскорбительно. Нас просвещать в европейском духе незачем. Мы не темны. Мы равны с Европой. По какой причине Европа считает Россию захватнической страной? По какой причине Россия не может быть слабой? Является ли Россия Европой?

Ответ: Россия не является захватнической страной. Россия в войнах защищала себя, была защитницей и других народов от завоевателей. Россия является евразийской цивилизацией.

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Запад может использовать ряд достижений науки и культуры Востока: 1) в интеллектуальной области; 2) в медицине; фармакопее; правильном питании; 3) в этике, морали; 4) в социальном управлении. Западу могут быть полезны этические системы Востока. Их можно применять для психологической профилактики; коррекции целей; выработки иммунитета к некоторым вредным, ошибочным представлениям. Для Востока полезным является изучение западной науки, техники, методологии, метода математического моделирования. Математический язык универсален. Как называется метод познания, который ориентирует стороны (части мира – Восток и Запад) на взаимодополнительность друг друга, на возможность быть в единстве и взаимосвязи?

Ответ: Взаимодействие. Взаимодействие является непосредственной основой сторон, элементов.

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Научное познание есть развивающаяся система знания. Взятое в целом, научное познание структурно включает в себя два основных уровня: эмпирический и теоретический. Их можно представить как два последовательных этапа в развитии науки. Они различаются друг от друга и каждый имеет свою специфику; они тесно связаны между собой. У них имеется общая цель – получить обоснованное и проверенное знание. Они различаются объектами: в эмпирическом познании объект – это абстракции, выделяющие в действительности некоторый набор свойств и отношений вещей; в теоретическом познании – теоретические идеальные объекты (идеализированные объекты, абстрактные объекты или теоретические конструкты). Оба уровня тесно взаимосвязаны: эмпирическое исследование, выявляя с помощью свойственных ему методов новые данные, стимулирует теоретическое познание (которое обобщает и объясняет). Теоретическое познание, развивая и конкретизируя на базе эмпирии свое собственное содержание, открывает новые возможности эмпирического познания. Теоретическое познание ориентирует эмпирическое познание на поиски новых фактов, способствует совершенствованию его методов и средств. Какие методы используются на уровне эмпирического и теоретического уровней научного исследования?

Ответ: К уровню эмпирического исследования относятся методы наблюдения, измерения, эксперимента; к уровню теоретического исследования относятся методы аксиоматический, гипотетический (гипотетико-дедуктивный), абстрагирования, идеализации, формализации, моделирования, общелогические методы (анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия).

Б1.В.02 СЕРВИСОЛОГИЯ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Автором иерархической теории потребностей является:

1. У.Шутц;
2. Р.Мертон;
3. М.Вебер;
4. А.Маслоу.

Ответ: 4

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 10.

К *непроизводственным* услугам не относятся:

1. услуги здравоохранения;
2. услуги образования;
3. услуги юриста;
4. услуги туризма;
5. услуги спорта;
6. услуги отдыха;
7. бытовые услуги;
8. транспортные услуги населению;
9. транспортировка грузов.

Правильный ответ: 39

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие метода педагогического исследования и его характеристики.

Виды услуг		Примеры	
А	производственные услуги	1	услуги в сфере красоты
Б	непроизводственные услуги	2	психологическая помощь
В	потребительские	3	ремонт бытовой техники на дому
Г	социальные	4	доставка сырья на завод

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	3	1	2

Ответ: 4312

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 12.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите этапы классического цикла обслуживания в правильной последовательности - от начала взаимодействия клиента с сервисной организацией до его завершения:

1. завершение обслуживания и прощание
2. установление контакта и выявление потребностей клиента
3. предоставление услуги и сопровождение процесса
4. первичное взаимодействие и приветствие клиента
5. послепродажное сопровождение (обратная связь, гарантийное обслуживание).

Правильный ответ: 42351

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В ресторане клиент заказал стейк средней прожарки, но получил сильно прожаренный. Он позвонил официанту и выразил недовольство. Официант ответил: «Кухня так приготовила, я тут ни при чём». Клиент возмутился и потребовал позвать менеджера.

Вопросы:

Какие ошибки допустил официант?

Как правильно отреагировать на жалобу в такой ситуации?

Какие действия должен предпринять менеджер?

Ответ: Официант допустил следующие ошибки:

- переложил ответственность на кухню;
- не проявил эмпатию;
- не предложил решение проблемы.

Правильная реакция официанта:

- извиниться перед гостем;
- признать ошибку («Прошу прощения, действительно, стейк приготовлен не так, как вы заказывали»);
- предложить исправить ситуацию («Я сейчас же передам на кухню, чтобы вам приготовили новый стейк нужной прожарки. Это займёт 15 минут. Желаете пока что то из напитков?»).

Действия менеджера:

- подойти к гостю, ещё раз извиниться;
- убедиться, что новый стейк соответствует заказу;
- предложить комплимент от заведения (десерт, напиток);
- обсудить ситуацию с кухней, чтобы избежать повторения.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Клиентка пришла на стрижку и окрашивание, но мастер опоздал на 30 минут из-за предыдущего клиента. Клиентка раздражена, говорит, что у неё мало времени, и требует скидки.

Вопросы:

Как администратору следует отреагировать на ситуацию?

Какие шаги помогут сгладить конфликт?

Какие меры можно принять, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем?

Ответ: Администратор должен:

- искренне извиниться за опоздание;
- объяснить причину без оправданий («Прошу прощения за задержку. Предыдущий клиент потребовал больше времени на процедуру, чем планировалось»);
- предложить варианты решения («Мы ускорим процесс или предложим вам скидку на следующую процедуру»).

Шаги для сглаживания конфликта:

- предложить клиентке напитки и журналы, пока мастер готовится;
- выделить дополнительное время на процедуру без доплаты;
- предоставить небольшой подарок (маска для волос, пробник косметики).

Меры профилактики:

- ввести буферное время между записями;
- обучить мастеров тайм-менеджменту;
- внедрить систему уведомлений о задержках (SMS или звонок).

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Гость заселился в номер, но обнаружил, что в нём нет горячей воды. Он позвонил на ресепшен и потребовал переселить его в другой номер. Сотрудник ответил: «Сейчас проверим, есть ли свободные номера». Через 20 минут гость снова позвонил — ответа не было.

Вопросы:

Какие ошибки совершил сотрудник ресепшена?

Как следовало отреагировать сразу после обращения гостя?

Какие действия предпринять, чтобы исправить ситуацию и сохранить лояльность клиента?

Ответ:

Ошибки сотрудника:

- не дал гостю чёткого понимания сроков решения проблемы;
- не перезвонил с результатом проверки;
- проявил пассивность.

Правильный алгоритм действий:

- извиниться за неудобства;
- уточнить проблему («Правильно ли я понимаю, что в номере нет горячей воды?»);
- сообщить план действий («Сейчас проверю наличие свободных номеров и вернусь с ответом через 5 минут»);
- зафиксировать обращение и поставить напоминание о перезвоне.

Исправление ситуации:

- оперативно переселить гостя в другой номер;
- предложить апгрейд номера (если возможно);
- предоставить комплимент (бесплатный завтрак, поздний выезд);
- передать информацию техническому персоналу для устранения неисправности..

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Клиент пришёл в отделение банка, чтобы открыть вклад. Менеджер долго заполнял документы, несколько раз уточнял одни и те же данные, а затем сообщил, что клиенту нужно прийти ещё раз — не хватает какой-то справки. Клиент рассердился и заявил, что уйдёт в другой банк.

Вопросы:

В чем причина недовольства клиента?

Как менеджеру следовало организовать процесс, чтобы избежать конфликта?

Какие шаги предпринять, чтобы вернуть доверие клиента?

Ответ:

Причины недовольства:

- потеря времени клиента;
- некомпетентность менеджера (не проверил комплектность документов заранее);
- отсутствие чёткого алгоритма действий.

Правильный подход менеджера:

- перед началом оформления уточнить полный список необходимых документов;
- проверить их наличие сразу;
- использовать чек-лист для заполнения;
- информировать клиента о сроках и этапах открытия вклада.

Шаги для восстановления доверия:

- извиниться и признать ошибку;
- предложить оформить вклад в этот же визит (если возможно) или назначить конкретное время;
- обеспечить приоритетное обслуживание при следующем визите;
- предоставить бонус (повышенная ставка на первый месяц, подарок от банка).

Б1.В.03 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 17.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Оценку деятельности любого предприятия сферы сервиса составляет:

1. процесс оказания услуги
2. специализация
3. кооперация
4. заработная плата

Ответ: 1

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание 18.

Прочитайте текст и выберите несколько правильных ответов.

1. Весь комплекс услуг сервиса можно разделить на следующие группы:

1. технические, коммерческие
2. информационные
3. производственные и непроизводственные
4. плановые и текущие

Ответ: 12

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 19.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Экономические категории – суть общественных отношений производства. Экономическими категориями являются, например, стоимость, рента, процент, прибыль, цена. Установите соответствие:

Характеристика		Экономические категории	
А	совокупность трудовых, природных и материальных ресурсов предприятия	1	себестоимость
Б	экономическая категория, выражающая доходность (прибыльность) предприятия или отрасли в целом	2	рентабельность
В	финансовый результат деятельности предприятия	3	прибыль
Г	денежное выражение текущих затрат предприятия на производство и реализацию продукции (работ, услуг)	4	ресурсный потенциал

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4231

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Расположите в правильной последовательности проявление экономики:

1. ресурсы
2. обмен
3. производство
4. потребление
5. распределение

Ответ: 13524.

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предположим, что наряду с наступательной стратегией имеются способное и деятельное руководство, творческий коллектив, ресурсы, удачно избранная исходная идея, хорошо функционирующая инновационная система. Первой стратегической проблемой, с которой сталкивается руководство на практике – это выбор альтернативы стратегии развития. Какой способ развития будет для фирмы наиболее дешевым и быстрым: собственная разработка нового товара или покупка лицензии?

Ответ: В данной ситуации для фирмы наиболее дешевым и быстрым способом развития будет покупка лицензии. Этот выбор позволит аккумулировать деятельность руководства, эффективно

использовать творческий потенциал коллектива, сэкономить ресурсы и направить их на решение других стратегических задач, сосредоточить усилия на функционировании инновационной системы.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Периодически нововведения в различных областях управления являются основой процветанию любой компании. Вместе с тем, нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам. Какие, по вашему мнению, действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациям?

Ответ: Следует уделить особое внимание стратегии управления персоналом. Необходимо сократить число уровней в организационной структуре, пересмотреть систему стимулирования, продумать и организовать обучение и переобучение работников, их продвижение по карьерной лестнице, разработать мероприятия по укреплению корпоративной культуры.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Менеджмент фирмы, занимающейся оказанием автосервисных услуг, решил выбрать для своего развития стратегию преимущества в издержках, которая направлена на достижение конкурентных преимуществ за счет низких затрат на некоторые важные элементы товаров и соответственно более низкой себестоимости продукции. Опишите необходимые условия для реализации этой стратегии и преимущества для фирмы. Сделайте вывод: правильное ли решение выбрал менеджмент фирмы при российской действительности развития рынка?

Ответ:

Необходимыми условиями для реализации этой стратегии являются следующие:

1. Спрос на товары высокоэластичен по цене;
2. Преобладает ценовая конкуренция;
3. Продукция стандартизирована, покупатель может приобрести ее у разных продавцов;
4. Различия в товарных марках мало значимы для покупателей;
5. Организация имеет доступ к источникам дешевого сырья, рабочей силы, энергоресурсов.

Следование этой стратегии создает для хозяйствующих субъектов целый ряд преимуществ по сравнению с конкурентами: возможность получать дополнительную прибыль; обеспечение условий для победы в борьбе за рынки; создание барьеров для вхождения в отрасль; невозможность конкуренции товаров заменителей.

На российском рынке преимущество в издержках по сравнению с импортными товарами сформировалось автоматически за счет низкого курса рубля по отношению к мировым валютам. Однако по мере его повышения этот фактор играет всю меньшую роль, что ставит перед отечественными производителями проблему совершенствования технологии, повышения производительности труда, внедрение энергосберегающих мероприятий для сохранения своей позиции на рынке.

Поэтому стратегия не совсем удачно выбрана. Но если менеджер настаивает на этой стратегии, то фирме необходимо постоянно инвестировать средства в совершенствовании технологии и модернизацию производства, внедрять инновационные системы менеджмента качества.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При разработке стратегических целей формируется иерархия целей: цели, относящиеся к положению бизнеса предприятия на рынке; операционные цели; функциональные цели; корпоративные цели. Определите последовательность этапов и охарактеризуйте их.

Ответ:

По уровню иерархии цели соответствуют уровням стратегического управления:

1. Корпоративные цели ставятся перед организацией как единой системой
2. Бизнес - цели определяют развитие конкретного бизнеса, который реализует организация
3. Функциональные цели определяют развитие каждой отдельной функциональной сферы деятельности в рамках каждого подразделения
4. Операционные цели определяют развитие каждой отдельной функциональной подгруппы (группы операций или процесса)

Б1.В.04 БУХГАЛТЕРСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 25.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Фактические затраты на приобретение основных средств должны включать суммы:

1. уплаченные поставщику по договору с учетом НДС;
2. уплаченные посредникам, с участие которых приобретены объекты;
3. уплаченные поставщику с учетом дополнительных расходов, связанных с приобретением этих объектов за вычетом НДС;

Ответ: 3

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание 26.

Прочитайте текст и выберите несколько правильных ответов.

В бухгалтерском учете объект основных средств характеризуется следующими признаками:

1. имеет материально-вещественную форму;
2. не имеет материально-вещественную форму;
3. предназначен для использования в ходе обычной деятельности организации;
4. предназначен для использования организацией в течение периода менее 12 месяцев;
5. способен приносить организации экономические выгоды (доход) в будущем.

Ответ: 135

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 27.

Прочитайте текст и установите соответствия

Установите соответствие метода анализа и его содержания:

Метод экономического анализа		Характеристика	
А	Балансовый метод	1	Выделение из совокупности исследуемых явлений качественно однородных типов, групп по существенным признакам
Б	Метод группировок	2	Установление равновесия между несколькими однородными и взаимосвязанными показателями
В	Метод цепных подстановок	3	Корректировка показателя, принятого за основу сравнения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 28.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов обработки учетной информации в течение отчетного периода. В ответе запишите ряд цифр, отражающих нужный порядок.

Перечень элементов:

1. Составление оборотно-сальдовой ведомости;
2. Составление первичных учетных документов;
3. Осуществление корректирующих записей;
4. Отражение хозяйственных операций на счетах бухгалтерского учета;
5. Составление финансовой отчетности.

Ответ: 24135

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Приобретён объект основных средств стоимостью 480 000 руб. (без НДС). Срок полезного использования — 8 лет. Рассчитайте годовую сумму амортизационных отчислений линейным способом.

Ответ: 60 000 руб. в год.

Обоснование:

Годовая норма амортизации = $100\% / 8 \text{ лет} = 12,5\%$.

Годовая сумма амортизации = $480\,000 \times 12,5\% = 60\,000 \text{ руб.}$

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Выручка от продажи продукции составила 1 200 000 руб. (в т.ч. НДС 20%). Себестоимость проданной продукции — 700 000 руб., коммерческие расходы — 50 000 руб., управленческие расходы — 30 000 руб. Определите прибыль (убыток) от продаж.

Ответ: 220 000 руб. (прибыль).

Обоснование:

1. Выручка без НДС = $1\,200\,000 / 1,20 = 1\,000\,000 \text{ руб.}$

2. Валовая прибыль = Выручка (нетто) – Себестоимость = $1\,000\,000 - 700\,000 = 300\,000 \text{ руб.}$

3. Прибыль от продаж = Валовая прибыль – Коммерческие расходы – Управленческие расходы = $300\,000 - 50\,000 - 30\,000 = 220\,000 \text{ руб.}$

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На начало месяца незавершённое производство (НЗП) составило 20 000 руб., затраты за месяц — 150 000 руб. На конец месяца НЗП — 10 000 руб. Брак в производстве отсутствует. Определите фактическую производственную себестоимость готовой продукции, выпущенной за месяц.

Ответ: 160 000 руб.

Обоснование:

Фактическая себестоимость = НЗП на начало + Затраты за месяц – НЗП на конец = $20\,000 + 150\,000 - 10\,000 = 160\,000 \text{ руб.}$

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

По данным баланса предприятия внеоборотные активы — 500 000 руб., оборотные активы — 300 000 руб., в том числе дебиторская задолженность со сроком погашения более 12 месяцев — 50 000 руб. Краткосрочные обязательства — 250 000 руб. Рассчитайте коэффициент текущей ликвидности.

Ответ: 1,0 (или 100%).

Обоснование:

В состав оборотных активов для расчёта текущей ликвидности не включается долгосрочная дебиторская задолженность (более 12 мес.), так как она не относится к наиболее ликвидным для покрытия краткосрочных обязательств. Скорректированные оборотные активы = $300\,000 - 50\,000 = 250\,000 \text{ руб.}$

Коэффициент текущей ликвидности = $\frac{\text{Оборотные активы (краткосрочные)}}{\text{Краткосрочные обязательства}} = \frac{250\,000}{250\,000} = 1,0$

Б1.В. 11 ФИНАНСОВЫЙ АНАЛИЗ организаций сервиса ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 33.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Аналитик рассчитывает коэффициент абсолютной ликвидности для компании, который оказался на уровне 0,5 при нормативе 0,2. О чем свидетельствует столь значительное превышение норматива с точки зрения эффективности управления оборотным капиталом?

1. О высоком риске банкротства компании в краткосрочной перспективе.
2. О неэффективном использовании денежных средств, которые могли бы быть направлены на инвестиции или погашение кредитов.
3. О чрезмерной зависимости предприятия от краткосрочного заемного финансирования.
4. О низкой оборачиваемости кредиторской задолженности.

Ответ: 2

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание 34.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Аналитик использует показатели ликвидности для диагностики платежеспособности заемщика. Какие из перечисленных коэффициентов относятся к группе показателей ликвидности баланса?

1. Коэффициент абсолютной ликвидности.
2. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами.
3. Коэффициент текущей (общей) ликвидности.
4. Коэффициент автономии (финансовой независимости).
5. Коэффициент критической (срочной) ликвидности.

Ответ: 135

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 35.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Финансовые коэффициенты делятся на группы. Соотнесите название показателя с группой, к которой он относится.

Показатель		Группа коэффициентов	
А	Коэффициент автономии	1.	Показатели рентабельности
Б	Рентабельность активов (ROA)	2.	Показатели ликвидности
В	Период оборота запасов в днях	3.	Показатели финансовой устойчивости
Г	Коэффициент текущей ликвидности	4.	Показатели деловой активности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание 36.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите этапы проведения комплексного финансового анализа предприятия в логической последовательности.

1. Анализ коэффициентов оборачиваемости, рентабельности и факторное моделирование.
2. Горизонтальный и вертикальный анализ бухгалтерской отчетности, чтение баланса.
3. Формирование итогового аналитического заключения и разработка рекомендаций.
4. Расчет и интерпретация показателей ликвидности, платежеспособности и финансовой устойчивости.

Ответ: 2413

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Капитал компании сформирован из:

Собственный капитал: 15 000 тыс. руб., стоимость — 16%.

Долгосрочный кредит: 5 000 тыс. руб., ставка 12% годовых.

Ставка налога на прибыль — 25%.

Рассчитайте средневзвешенную стоимость капитала (WACC). Объясните, почему при расчете используется посленалоговая стоимость долга.

Ответ: 14,25

Обоснование:

Доля собственного капитала (W_e) = $15\ 000 / 20\ 000 = 0,75$ (75%).

Доля заемного капитала (W_d) = $5\ 000 / 20\ 000 = 0,25$ (25%).

Посленалоговая стоимость долга = $r \times (1 - t) = 12\% \times (1 - 0,25) = 12\% \times 0,75 = 9,0\%$.

WACC = $W_e \times k_e + W_d \times k_d(\text{после налога}) = 0,75 \times 16\% + 0,25 \times 9,0\% = 12\% + 2,25\% = 14,25\%$.

Средневзвешенная стоимость капитала составляет 14,25%. Любой инвестиционный проект компании должен обеспечивать доходность выше этого уровня для создания акционерной стоимости.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Используя модель Дюпон, проанализируйте ситуацию: ROE двух компаний одной отрасли составляет 20%. У первой ROS = 10%, оборачиваемость активов = 1,5. У второй ROS = 5%, оборачиваемость активов = 2. У какой из компаний уровень финансового рычага выше и почему ее стратегия считается более рискованной?

Ответ: Первая компания имеет мультипликатор $20\% / (10\% \times 1,5) \approx 1,33$, а вторая: $20\% / (5\% \times 2,0) = 2,0$. Следовательно, у второй компании значительно выше финансовый рычаг, и она компенсирует низкую операционную маржу не только ускорением оборота, но и агрессивным наращиванием заемного капитала. Ее стратегия рискованнее, потому что высокая долговая нагрузка в 2 раза от собственного капитала делает прибыль крайне уязвимой к процентным ставкам, и малейшее падение выручки или рост стоимости кредитов резко обрушит ROE вплоть до зоны убытка.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Баланс компании на конец года (тыс. руб.):

Активы: Внеоборотные — 12 000, Запасы — 5 000, Дебиторская задолженность — 4 000, Денежные средства — 500, НДС по приобретенным ценностям — 500. Итого активов — 22 000.

Пассивы: Долгосрочные обязательства — 6 000, Краткосрочные кредиты — 3 000, Кредиторская задолженность — 5 000, Доходы будущих периодов — 1 000, Резервы предстоящих расходов — 1 000. Собственный капитал (раздел III) — 6 000.

Уставный капитал — 5 000 тыс. руб.

Рассчитайте стоимость чистых активов. Сравните чистые активы с уставным капиталом. Оцените, есть ли у предприятия признаки банкротства согласно ГК РФ по величине чистых активов.

Ответ: 8 000

Обоснование:

Активы к расчету = Итого активов – Задолженность учредителей по взносам в УК (0) = 22 000 тыс. руб.

Обязательства к расчету = Долгосрочные + Краткосрочные кредиты + Кредиторская задолженность – Доходы будущих периодов (исключаются по приказу Минфина) = 6 000 + 3 000 + 5 000 + 1 000 (резервы предстоящих расходов учитываются) – 1 000 (ДБП) = 14 000 тыс. руб. Примечание: ДБП, признанные в связи с безвозмездной помощью, исключаются; резервы предстоящих расходов включаются.

Скорректируем: $6\ 000 + 3\ 000 + 5\ 000 + 1\ 000 - 1\ 000 = 14\ 000$ тыс. руб.

Чистые активы (ЧА) = Активы к расчету – Обязательства к расчету = $22\ 000 - 14\ 000 = 8\ 000$ тыс. руб.

Сравнение: ЧА (8 000) > УК (5 000).

Чистые активы превышают уставный капитал на 3 000 тыс. руб. (на 60%). Требование п. 4 ст. 90 ГК РФ выполняется: снижение ЧА ниже УК отсутствует. Оснований для принудительного уменьшения уставного капитала или ликвидации предприятия по признаку недостаточности чистых активов нет. Финансовое положение по данному критерию устойчивое.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Имеются следующие данные (тыс. руб.): оборотные активы: 8 000, в том числе: запасы — 4 000, дебиторская задолженность — 3 000, денежные средства — 1 000, краткосрочные обязательства: 5 000. Рассчитайте коэффициенты текущей, срочной и абсолютной ликвидности. Сравните с нормативными значениями и дайте интерпретацию.

Ответ: 1,6 0,8 0,2

1. Коэффициент текущей ликвидности = оборотные активы / краткосрочные обязательства = 8 000 / 5 000 = 1,6. Норматив: 1,5–2,5. Значение 1,6 находится в пределах нормы.

2. Коэффициент срочной ликвидности = (ДЗ + денежные средства) / краткосрочные обязательства = (3 000 + 1 000) / 5 000 = 4 000 / 5 000 = 0,8. Норматив: 0,7–1,0. Значение 0,8 соответствует нижней границе норматива.

3. Коэффициент абсолютной ликвидности = денежные средства / краткосрочные обязательства = 1 000 / 5 000 = 0,2. Норматив: 0,2–0,5. Значение 0,2 соответствует минимально допустимому уровню.

Все показатели находятся в пределах нормативных значений, однако коэффициент абсолютной ликвидности равен пороговому значению (0,2). Структура ликвидности сбалансирована, но предприятие не имеет запаса прочности по денежным средствам: любая задержка в поступлении дебиторской задолженности может вызвать кассовый разрыв.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Дисциплина	Курс
Б1.О.08 Право	1
Б1.В.09 Логистика в туризме	1
Б1.О.17 Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3
Б1.В.03 Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3
Б1.В.05 Технология обслуживания в туризме	4
Б1.В.10 Стратегический менеджмент в сервисе	4

Б1.О.08 ПРАВО

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

В соответствии с Конституция Российской Федерации Верховным Главнокомандующим Вооружёнными Силами Российской Федерации является Президент РФ. Он осуществляет общее руководство Вооружёнными Силами, утверждает военную доктрину и назначает высшее командование. В случае агрессии или непосредственной угрозы Президент вводит военное положение на территории страны или в отдельных её местностях. Полномочия Верховного Главнокомандующего направлены на обеспечение обороны и безопасности государства.

Кто является Верховным Главнокомандующим Вооруженными силами в РФ:

1. Председатель правительства РФ;
2. Президент РФ;
3. Министр обороны РФ;
4. Нет верных ответов.

Ответ: 4

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных вариантов

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Права и свободы человека и гражданина в Российской Федерации признаются высшей ценностью и в целом могут ограничиваться законом при наличии конституционно значимых целей. Однако Конституция Российской Федерации устанавливает перечень прав, которые не подлежат ограничению ни при каких обстоятельствах, даже в условиях чрезвычайного положения. К таким правам относятся, в частности, право на жизнь, достоинство личности, свобода совести и вероисповедания, а также право на судебную защиту. Эти гарантии обеспечивают основу правового статуса личности и выступают важнейшим элементом демократического государства.

Какие права и свободы не подлежат ограничению в соответствии с Конституцией РФ:

1. Право на жизнь;
2. Право на свободу совести и вероисповедания;
3. Право обладать всеми правами и свободами независимо от социального и имущественного положения;
4. Свобода в выборе рода деятельности и профессии;
5. Право публиковать то, что считает нужным;
6. Право свободно передвигаться и выбирать себе место жительства в пределах своего государства;
7. Право не свидетельствовать против самого себя и своих близких;

8. Право принимать участие в управлении своей страной;
 9. Право указывать свою национальную принадлежность;
 10. Право не подвергаться пыткам, насилию, жестокому или унижающему человеческое достоинство обращению или наказанию
 Ответ: 12710

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Кодексы Российской Федерации представляют собой систематизированные нормативные правовые акты, регулирующие различные сферы общественных отношений. Каждый кодекс направлен на определённый круг субъектов, включая граждан, юридических лиц, государственные органы и должностных лиц.

Субъект		Нормативный документ	
А	Надомник	1	Жилищный Кодекс РФ
Б	Наниматель	2	Трудовой Кодекс РФ
В	Землепользователь	3	Уголовный Кодекс РФ
Г	Рецидивист	4	Земельный Кодекс РФ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 4.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Судебный процесс представляет собой установленную законом последовательность стадий рассмотрения и разрешения дел в суде. Как правило, он включает возбуждение дела, подготовку к судебному разбирательству, само судебное разбирательство и вынесение решения. После этого возможны стадии пересмотра судебных актов в апелляционном, кассационном и надзорном порядке. Основные принципы и порядок осуществления правосудия закреплены в Конституция Российской Федерации и процессуальном законодательстве.

Расположите этапы судебного процесса в порядке следования друг за другом:

1. Вынесение судебного решения.
2. Предъявление иска.
3. Проведение предварительного заседания.
4. Судебное разбирательство.
5. Обжалование судебного акта.

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 23415

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 5.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Между учениками 9-го класса Смирновым и Поляковым разгорелся спор. Смирнов утверждал, что Президент России может отправить в отставку Председателя Правительства и вместе с ним уходит в отставку само Правительство РФ. Поляков же считал, что отставка Председателя Правительства не влечет автоматической отставки самого Правительства, поскольку Председатель только возглавляет этот орган, в него входят еще много министров, которые несут самостоятельную ответственность за министерство, которым они руководят. Разрешите этот спор на основе действующего законодательства.

Ответ: прав Смирнов, т. к. на основе ст. 117 Конституции РФ и ст.7 ФКЗ «О правительстве Российской Федерации» Председатель Правительства Российской Федерации освобождается от должности Президентом Российской Федерации. Освобождение от должности Председателя Правительства Российской Федерации одновременно влечет за собой отставку Правительства Российской Федерации.

Задание 6.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

16-летний учащийся школы Майоров, воспользовавшись невнимательностью сотрудников магазина «Перекресток» похитил с прилавка товары, на общую сумму 470 рублей. Квалифицируйте действия Майорова. К какому виду ответственности он будет привлечен? Ответ обоснуйте.

Ответ: действия Майорова будут расценены как мелкое хищение. Он будет привлечен к административной ответственности по ст. 7.27. Кодекса РФ об административных правонарушениях (возраст Майорова. 16 лет (ст.2.3.КоАП), сумма похищенных товаров оценивается в 470 рублей, что не превышает 5 минимальных окладов).

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Отец совершеннолетней Елены гр. Рыбкин обратился в суд с просьбой о взыскании с его совершеннолетней дочери алиментных обязательств, т. к. он является инвалидом. В суде Елена пояснила, что ее отец долгое время злоупотреблял алкоголем, в результате чего и стал инвалидом. Воспитывала и содержала ее мама, отец никакого участия в этом не принимал. Обязана ли Елена выплачивать алименты своему отцу? Ответ обоснуйте.

Ответ: не обязана. В соответствии со ст. 87 Семейного кодекса РФ суд может освободить Елену от уплаты алиментов своему отцу, учитывая то обстоятельство, что им фактически не выполнялись обязанности родителя.

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Веселов и Пастухова решили заключить брак, но впоследствии выяснилось, что Веселов не сможет присутствовать на церемонии бракосочетания, поскольку он студент морского училища и в это время он будет находиться в открытом плавании. Чтобы не переносить уже согласованную с работниками ЗАГСА дату, Веселов написал доверенность на имя своего близкого друга Аринина, в которой уполномочивал его на заключение брака с Пастуховой от имени Веселова. Как Вы думаете, будет ли зарегистрирован брак?

Ответ: нет, брак не будет зарегистрирован, т. к. на основании Семейного кодекса Российской Федерации (ст.11) обязательным условием заключения брака является личное присутствие лиц, вступающих в брак.

Б1.В.09 ЛОГИСТИКА В ТУРИЗМЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

На мегауровне региональных логистических систем туризма рассматривается

1. логистика туристической отрасли страны;
2. логистика тура;
3. логистика туристических макрорегионов мира;
4. логистика туристической и курортной зон, туристического района.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К прямым функциям службы логистики на предприятии относят...

1. рекламу;

2. рыночные исследования;
 3. организацию складирования и хранения;
 4. управление запасами
- Ответ: 34

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между логистической операцией и её целью в туристской деятельности

Цель		Операция	
А	Обеспечение наличия мест в отеле, на транспорте, экскурсиях.	1	Бронирование
Б	Подготовка и доставка туристского снаряжения клиенту или в пункт назначения.	2	Упаковка и отправка
В	Минимизация финансовых рисков туриста и туроператора.	3	Страхование
Г	Соблюдение законодательства при пересечении границы с багажом и товарами.	4	Таможенное оформление

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 12.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов логистического цикла в туризме.

1. Закупка и формирование туристских услуг.
2. Продвижение и продажа турпродукта.
3. Оказание услуг туристу (*проживание, питание, экскурсии*).
4. Контроль и оценка качества предоставленных услуг.
5. Анализ результатов и корректировка турпродукта.

Ответ: 12345

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предприятие торгует запасными частями к автомобилям определенной марки. Общий список запасных частей для автомобилей данной марки содержит 2000 видов, из которых на предприятии имеются 500 видов. Определить уровень обслуживания.

Ответ: 25,0%

Обоснование:

Уровень обслуживания = $(500 : 2000) \times 100\% = 0,25 \times 100\% = 25\%$

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Для группы из 15 туристов необходимо организовать трансфер из аэропорта в отель. Стоимость аренды микроавтобуса на один рейс составляет 3000 рублей. Сколько должен заплатить каждый турист, если стоимость делится поровну?

Ответ: 200 руб.

Обоснование: стоимость на одного человека: $3000 : 15 = 200$ руб.

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор организует однодневный тур. Постоянные расходы (аренда автобуса, услуги гида) составляют 15 000 рублей. Переменные расходы на одного туриста (обед, входные билеты) — 500

рублей. Стоимость тура для одного человека — 1200 рублей. Сколько туристов должно записаться в тур, чтобы туроператор не понёс убытков?

Ответ: 22 чел.

Обоснование: маржинальный доход с одного туриста (цена минус переменные расходы): $1200 - 500 = 700$ рублей. Точка безубыточности (постоянные расходы делим на маржинальный доход): $15000 : 700 = 21,4$. Так как количество туристов должно быть целым числом, округляем в большую сторону до 22 чел.

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристская фирма предлагает экскурсии по 15 направлениям. Однако из-за проблем с транспортом экскурсии по 3 направлениям недоступны для бронирования. Определите уровень логистического сервиса фирмы.

Ответ: 80,0%

Обоснование: общее количество направлений: 15. Доступно для бронирования: $15 - 3 = 12$ Уровень сервиса: $(12/15) \times 100\% = 0,8 \times 100\% = 80\%$

Б1.О.17 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СЕРВИСА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 17.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соответствие этапов проектирования услуги и их содержания

Содержание этапа		Этап проектирования услуги	
А	Определение стандартов, процедур и ресурсов для реализации	1	Анализ потребностей клиента
Б	Оценка удовлетворённости, сбор обратной связи, корректировка	2	Проектирование процесса
В	Выявление ожиданий, предпочтений, проблем клиента	3	Внедрение услуги
Г	Запуск услуги, обучение персонала, организация работы	4	Контроль и улучшение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность внедрения новой услуги в сфере сервиса. Расположите этапы внедрения новой услуги в правильной последовательности.

1. Разработка стандартов и инструкций для персонала.
2. Обучение сотрудников новым процедурам.
3. Пилотное тестирование услуги на ограниченной группе клиентов.
4. Масштабирование услуги на всю клиентскую базу.
5. Сбор обратной связи и внесение корректировок.

Ответ: 12345

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предприятие торгует запасными частями к автомобилям определенной марки. Общий список запасных частей для автомобилей данной марки содержит 2000 видов, из которых на предприятии имеются 500 видов. Определить уровень обслуживания.

Ответ: 25,0 %

Уровень обслуживания в данном случае определяется как отношение количества видов запасных частей, имеющихся на предприятии, к общему количеству видов, необходимых для автомобилей данной марки. $(500:2000)*100 = 25,0\%$

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Проект сервисного предприятия имеет капитальные вложения в 65000 руб., а ожидаемые чистые денежные поступления составляют 15000 руб. в год в течение 8 лет. Альтернативная доходность будет проекта 14 %. Какова чистая приведенная стоимость проекта?

Ответ: 4579 руб.

Обоснование:

Используем формулу приведённой стоимости аннуитета и подставим в формулу:

$$PV = 15\,000 \times \frac{1 - (1 + 0,14)^{-8}}{0,14}$$

Найдём NPV: $NPV = 69\,579 - 65\,000 = 4\,579$ руб.

Проект экономически эффективен, так как $NPV > 0$.

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Инновационный проект сервисного предприятия имеет капитальные вложения в 65000 руб., а ожидаемые чистые денежные поступления составляют 15000 руб. в год в течение 8 лет. Какой период окупаемости этого проекта?

Ответ: 4,33 года

Обоснование: Срок окупаемости = $65000 : 15000 = 4,33$ года. Период окупаемости проекта составляет примерно 4,33 года (или 4 года и 4 месяца).

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Инновационный проект сервисного предприятия имеет капитальные вложения в 65000 руб., а ожидаемые чистые денежные поступления составляют 15000 руб. в год в течение 8 лет. Какой период окупаемости этого проекта?

Ответ: 4,33 года

Обоснование: Срок окупаемости = $65000 : 15000 = 4,33$ года. Период окупаемости проекта составляет примерно 4,33 года (или 4 года и 4 месяца).

Б1.В.03 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 23.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Специфика сферы сервиса предполагает:

1. существование в отрасли предприятий различных форм собственности, различной мощности, различного уровня специализации
2. соблюдение дисциплины труда
3. бесконтактный метод обслуживания
4. внутрифирменное планирование в условиях рынка

Ответ: 1

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных вариантов

Задание 24.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Весь комплекс услуг сервиса можно разделить на следующие группы:

1. технические, коммерческие
2. информационные
3. производственные и непроизводственные
4. плановые и текущие

Ответ: 12

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 25.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Рыночный механизм позволяет эффективно распределять ограниченные ресурсы, обеспечивать экономический рост и повышение качества жизни населения. Установите соответствие между ключевыми элементами рыночного механизма и их сущностью:

Сущность элементов рынка		Элементы рыночных механизмов	
А	совокупность платежеспособной потребности в товарах со стороны покупателей	1	Конкуренция
Б	состязательность хозяйствующих субъектов за наиболее выгодные сферы приложения капитала, рынки сбыта, источники сырья	2	Спрос
В	количество товаров и услуг, которое производители хотят и могут продать по определенной цене	3	Предложение
Г	экономическая категория, определяемая общественно необходимыми затратами труда и соотношением спроса и предложения	4	Цена

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2134.

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 26.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте активы по степени убывания их ликвидности. Укажите номера правильной последовательности.

1. наличные деньги;
2. акции;
3. срочные депозиты;
4. земля.

Ответ: 1324.

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Городской маршрут протяженностью 10км обслуживают автобусы ЛИАЗ – 677; $n_{\text{по}} = 26$; $t_{\text{по}} = 0,5$ мин; $t_{\text{ко}} = 5$ мин. По данным изучения пассажиропотоков, $Q_{\text{сут}} = 6800$ пас./сут. $T_{\text{м}} = 14$ ч; $v_{\text{т}} = 25$ км/ч.; $q = 80$ пас.; $\gamma_{\text{н}} = 0,85$; $r = 4$ км. Сколько автобусов потребуется для освоения данного пассажиропотока?

Обоснование:

Время, затрачиваемое автобусом на один рейс:

$$t_{\text{р}} = L_{\text{м}}/v_{\text{т}} + \eta_{\text{пр}} * t_{\text{по}} + t_{\text{ко}} = 10,60/25 + 25*0,5 + 5 = 42 \text{ мин.} = 0,7 \text{ ч.}$$

Количество рейсов одного автобуса за день:

$$Z_p = T_m/t_p = 14/0,7 = 20$$

Коэффициент сменяемости на маршруте:

$$\eta_{см} = L_m/ = 10/4=2,5$$

Суточная производительность автобуса:

$$W_Q^c = q * \gamma_n * Z_p * \eta_{см} = 80*0,25*20*2,5=3400 \text{ пас/сут.}$$

Количество автобусов для освоения данного пассажиропотока:

$$A_m = Q/W_Q^c = 68000/3400=20 \text{ ед.}$$

Ответ: Количество автобусов для освоения данного пассажиропотока – 20 единиц.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В результате нормирования скоростей на маршруте протяженностью 8 км скорость увеличилась с 16 до 19,2 км/ч. На сколько сократился интервал, если на маршруте работает 10 автобусов?

Обоснование:

$$J = t_{об} / A_m = 2 * L_m * 60 / v_э A_m$$

$$J_{сущ} = 2*8*60/16*10=6 \text{ мин}$$

$$J_{план} = 2*8*60/19,2*10=5 \text{ мин.}$$

Ответ: Интервал сократился на 1 мин.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Задача 7. Время выезда автомобиля из парка 6.00 ч. за день он проехал 286 км при эксплуатационной скорости 22 км/ч. время обеденного перерыва составило 40 мин. Определить время возвращения автомобиля – такси в парк.

Обоснование:

$$L_{общ} = T_n * v_э T_n = L_{общ} / v_э = 286/22 = 13 \text{ ч.}$$

Общее время работы, включая обеда,

$$13+0,75 = 13,75 \text{ ч.}$$

Время возврата

$$13,75 + 6.00 = 19,75 \text{ ч. (9 ч. 45 мин)}$$

Ответ: 19.75 час.

Задание 30

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предположим, что наряду с наступательной стратегией имеются способное и деятельное руководство, творческий коллектив, ресурсы, удачно избранная исходная идея, хорошо функционирующая инновационная система. Первой стратегической проблемой, с которой сталкивается руководство на практике – это выбор альтернативы стратегии развития. Какой способ развития будет для фирмы наиболее дешевым и быстрым: собственная разработка нового товара или покупка лицензии?

Ответ: В данной ситуации для фирмы наиболее дешевым и быстрым способом развития будет покупка лицензии. Этот выбор позволит аккумулировать деятельность руководства, эффективно использовать творческий потенциал коллектива, сэкономить ресурсы и направить их на решение других стратегических задач, сосредоточить усилия на функционировании инновационной системы.

Б1.В.05 ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 31.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

К какому виду туризма относятся поездки с целью ознакомления с природными, историко-культурными достопримечательностями:

1. к деловому туризму
2. к познавательному туризму

3. к рекреационному туризму

4. к сельскому туризму

Ответ:2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных вариантов

Задание 32.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Турпродукт имеет следующие характеристики, отличающие его от товара:

1. неосвязаемость услуг
2. неспособность к хранению
3. гостеприимство
4. надежность

Ответ:12.

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 33.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видами туризма и их характеристиками.

Вид туризма		Характеристика	
А	организованный туризм	1	путешествия одного туриста (или группы) по предварительно разработанной туристским предприятием программе
Б	неорганизованный туризм	2	путешествия, организованные самими туристами, без участия туристского предприятия
В	коммерческий туризм	3	туризм, ориентированный на получение туристскими предприятиями прибыли
Г	социальный туризм	4	туризм, субсидируемый из средств, выделяемых на социальные нужды

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 34.

Прочитайте текст и установите последовательность.

расположите этапы технологии обслуживания туристов в правильной последовательности.

1. Встреча и приветствие туриста.
2. Предоставление информации об услугах и экскурсиях.
3. Бронирование и оформление тура.
4. Проведение экскурсии или предоставление услуги.
5. Получение обратной связи и прощание с туристом.

Ответ: 13245

Б1.В.10 СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

Задание 1

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Туристическое агентство «Глобус» работает на рынке 5 лет. Прибыль компании стабильна, но рост отсутствует. Собственник ставит цель: «Увеличить долю рынка до 20% в течение года». У компании ограниченный бюджет. Менеджер по стратегическому развитию определил задачи: 1)

провести PEST-анализ, 2) проанализировать конкурентов, 3) обучить персонал продажам. Какой задаче не хватает для достижения цели?

Проведение корпоративного праздника для сплочения коллектива.

Разработка и внедрение агрессивной рекламной кампании в социальных сетях (с минимальным бюджетом).

Полная замена офисной мебели.

Открытие филиала в соседнем городе с привлечением кредита.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 2

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Менеджер гостиницы «Прибрежный парк» разрабатывает стратегию выхода из кризиса, вызванного падением спроса. Цель: «Обеспечить заполняемость номеров не менее 65% в низкий сезон при сокращении операционных расходов на 15%». Какие задачи из перечисленных соответствуют поставленной цели и действующим правовым/ресурсным ограничениям?

Уволить половину обслуживающего персонала без выходного пособия (нарушает ТК РФ).

Разработать пакет выходного дня «Семейный» с привлечением местного аквапарка.

Предложить долгосрочную аренду номеров IT-компаниям для удаленных сотрудников.

Установить цены ниже себестоимости на 6 месяцев (приводит к банкротству).

Запустить тариф «Завтрак включен» без увеличения издержек за счет оптимизации меню.

Ответ: 235

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 1

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Менеджер туристической фирмы провел анализ и выявил три проблемы: снижение лояльности клиентов, высокая текучесть линейного персонала и появление нового конкурента с низкими ценами. Руководитель требует сформулировать одну главную стратегическую цель, исходя из ограниченности бюджета. Сформулируйте цель для сервисного предприятия и объясните, почему она является приоритетной.

Ответ: главная цель: «Повысить уровень удержания клиентов на 20% за полугодие без увеличения рекламного бюджета». Эта цель приоритетна, так как снижение лояльности ведет к потере прибыли быстрее, чем появление низкого конкурента, а ее достижение через качество сервиса решит проблему «текучки» (персонал будет мотивирован) и создаст отличие от конкурента (дешевизна против качества).

Задание 2.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предприниматель хочет открыть агротуризм в Чувашской Республике (в соответствии с профилем). У него есть земля и дом, но нет денег на гостиничную лицензию и ресторан. Он не знает, с какой задачи начать, чтобы уложиться в срок 3 месяца. Опишите последовательность из 3-х первоочередных задач и укажите, как они учитывают ограничения.

Ответ: проверить законодательство: для сельского дома с количеством гостей менее 10 человек гостиничная лицензия не нужна (экономия ресурсов). 2. Разработать набор услуг без ресторана: «завтрак из местных продуктов в корзине в номер» (низкие затраты). 3. Зарегистрироваться на платформах бронирования эко-туризма (бесплатный канал сбыта).

Задание 3.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В стратегической сессии участвуют маркетолог, финансист и руководитель отдела сервиса. Они спорят о приоритетах: маркетолог хочет потратить бюджет на рекламу, финансист — заморозить деньги, сервис — нанять больше персонала. Как менеджеру публично представить (УК-2.4) окончательный план, чтобы объединить эти задачи в одну цель?

Ответ: публично представить цель: «Повысить качество сервиса, чтобы через сарафанное радио (бесплатно) увеличить поток клиентов, а сэкономленный рекламный бюджет пустить на премии за

низкую текучесть». Это объединяет интерес маркетолога (результат), финансиста (экономия) и сервиса (найм/мотивация).

Задание 4.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сотрудник SPA-отеля предложил цель: «Стать лучшим отелем в области». Но у отеля нет денег на полную реконструкцию. Руководитель просит переформулировать цель и определить первые 2 небольшие задачи, которые точно можно решить за 2 месяца на существующие ресурсы. Предложите вариант.

Ответ: цель: «Стать лучшим в области по соотношению "цена-впечатление"». Задачи: 1. Разработать фирменный ритуал приветствия (бесплатно, повышает лояльность). 2. Предоставлять гостям локальные фермерские продукты на завтрак вместо дорогого шведского стола (экономия + уникальность).

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Дисциплина	Курс
Б1.В.01 Психология в сервисной деятельности	1
Б1.О.05 Технологии делового общения	2
Б1.В.06 Имиджелогия	4

Б1.В.01 ПСИХОЛОГИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Предметом психологии являются:

1. мир субъективных (душевных) явлений, процессов и состояний, осознаваемых или неосознаваемых самим человеком
2. психология малых групп и коллективов
3. закономерности, тенденции, особенности развития и функционирования психики человека
4. психологические основы обучения и воспитания

Ответ: 4

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Закономерности развития личности в процессе обучения, воспитания изучает:

1. социальная психология
2. возрастная психология
3. педагогическая психология
4. медицинская психология

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных
Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

В коре головного мозга выделяются следующие зоны:

1. сенсорные
2. моторные
3. центральные
4. практические

Ответ: 123

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Все психические процессы подразделяются на:

1. познавательные
2. эмоциональные
3. волевые
4. мотивационные

Ответ: 123

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 5.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие свойств личности и его характеристик.

Характеристика		Теория	
А	находящаяся в пределах клинической нормы особенность характера, при которой отдельные его черты чрезмерно усилены	1	индивидуальность
Б	совокупность неповторимых черт, особенностей и способностей, которые делают человека уникальным и отличают его от других людей	2	акцентуация характера
В	убежденность человека в собственной уникальности, особом статусе, который даёт ему права и привилегии, недоступные окружающим. Это может проявляться в разных формах и иметь как положительные, так и негативные аспекты	3	патология личности
Г	состояние, при котором у человека формируются стойкие, глубоко укоренившиеся патологические черты характера, мышления, восприятия и поведения, которые нарушают социальную адаптацию и приводят к функциональным проблемам в различных сферах жизни.	4	исключительность личности

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
---	---	---	---

Ответ:2143

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие свойств воображения и его характеристик.

Характеристика		Теория	
А	прием воображения, создание нового образа из частей других образов	1	типизация
Б	преувеличение или утрирование чего-либо, чтобы сделать это более впечатляющим, ярким или значимым, чем оно является на самом деле	2	агглютинация
В	процесс, в ходе которого сложные образы и явления упрощаются до базовых, схематичных форм	3	гиперболизация
Г	сложный мыслительный процесс создания целостного образа на основе обобщения черт, свойств, качеств, присущих группе объектов, объединённых по какому-то принципу	4	схематизация

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
---	---	---	---

Ответ:2341

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 7.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильную последовательность основных этапов развития психологии:

1. психология как наука о поведении
2. психология как наука о сознании
3. психология как наука о душе
4. психология как наука, изучающая объективные закономерности проявления и механизмы психики

Укажите номера правильной последовательности.

Правильный ответ: 3214

Задание 8.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильной последовательности свойства мышления:

1. словесно-логическое
2. наглядно-действенное
3. наглядно-образное

Ответ: 132

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

«Суфлер». Обучающийся имеет очень хорошую память и может легко запоминать любые тексты, информацию. Во время проведения мероприятий он не только выполняет отведенную ему роль, но и суфлирует роли остальных участников. Поэтому мешает остальным проявить себя, нарушается весь ход мероприятия. Какие Ваши действия как организатора или ведущего мероприятия?

Ответ: Обучаемому предлагается роль суфлера так сказать «официально». Его задачей станет следить за тем, чтобы остальные обучающиеся не сбивались во время выступления. Можно провести беседу до мероприятия на тему «Как должен вести себя настоящий наставник-оратор». Необходимо отыскать точки соприкосновения, касающиеся вопросов формирования адекватной самооценки.

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Представьте, что вам необходимо провести учебно-просветительское занятие в форме лекции. Следует ли вам написать ее полный текст и читать с листа?

Ответ: Если занятие проводится в форме лекции, следует написать ее полный текст, который, с одной стороны, явится результатом подготовки, с другой — послужит опорой при выступлении. Однако читать с листа не рекомендуется.

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В настоящее время все больше распространяется состояние, которое развивается на фоне хронического стресса и ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Что это за состояние? Кто наиболее может быть подвержен данному состоянию?

Ответ. Данное состояние – это синдром профессионального (эмоционального) выгорания. Синдрому профессионального выгорания наиболее подвержены:

Педантичные люди;

Демонстративные;

Эмотивные (впечатлительные);

Люди с низким уровнем профессиональной защищенности (отсутствие опыта, не повышающие свою квалификацию).

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Личностное развитие включает формирование навыков самосознания, саморегуляции и социальной компетентности. Каким образом человеку необходимо реализовать свой потенциал?

Ответ: Развитие личностных качеств важно для достижения гармонии с собой и окружающими.

Обоснование: умение управлять своим поведением, эмоциями и взаимодействовать с другими способствует успеху во всех сферах жизни и повышает качество жизни в целом.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сравнить определения «личность» в отечественной и зарубежной литературе.

Ответ: Личность — субъект социокультурной жизни, самораскрывающий свою индивидуальность в контексте социальных отношений, общения и предметной деятельности.

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выберите из приведенных признаков те, которые характеризуют: а) поведение животных, б) человеческую деятельность, в) только игру, г) только учение, д) только труд.

Условие развитие психики; упражняемость; деятельность, направленная на усвоение способов выполнения действий; автоматизированность; целенаправленность; мотивированность; условие проявления всех психических реакций; наличие проб и ошибок; направленность на получение результата, удовлетворяющего материальные и духовные потребности людей; наличие притязаний; направленность на усвоение и применение системы понятий; повторяемость; деятельность, удовлетворяющаяся самим процессом выполнения.

Ответ. а) поведение животных – автоматизированность, условие проявления всех психических реакций,

б) человеческую деятельность – целенаправленность, наличие проб и ошибок, направленность на получение результата, деятельность, удовлетворяющаяся самим процессом выполнения

в) только игру - направленная на усвоение способов выполнения действий,

г) только учение - направленность на усвоение и применение системы понятий; повторяемость

д) только труд – мотивированность, упражняемость

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Проанализируйте приведенные примеры и поясните, где речь может идти о деятельности, действии, операции.

Татьяна пишет письмо Онегину; Дантес убивает Пушкина на дуэли; Лебедев впервые осуществляет синтез каучука; Кутузов принимает решение оставить Москву; Павлик Морозов доносит на отца; Лужин мысленно разыгрывает шахматные партии; пан Козлевич давит на газ в «Антилопе Гну», в спешке убывая из Васюков; Дон Кихот воюет с ветряной мельницей; Планк открывает квантовую структуру света; Иван Грозный убивает своего сына Ивана; Витя Малеев вырабатывает характер; Петр I «прорубает окно в Европу»; Марья Антоновна вышивает гладью; Колумб открывает Америку; Коля Сеницын проводит эксперименты с пчелами; Буратино пишет диктант; Павлов изучает рефлексы собаки; Робинзон обнаруживает человеческие следы на песке.

Ответ. Деятельность - Татьяна пишет письмо Онегину, Дантес убивает Пушкина на дуэли, Лебедев впервые осуществляет синтез каучука, Марья Антоновна вышивает гладью, Павлов изучает рефлексы собаки; Робинзон обнаруживает человеческие следы на песке

Действия - Дон Кихот воюет с ветряной мельницей, пан Козлевич давит на газ в «Антилопе Гну», в спешке убывая из Васюков, Иван Грозный убивает своего сына Ивана, Колумб открывает Америку, Буратино пишет диктант,

Операции - Павлик Морозов доносит на отца, Лужин мысленно разыгрывает шахматные партии, Коля Сеницын проводит эксперименты с пчелами.

Б1.О.05 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

Задание 17.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Сторона общения, проявляющаяся в обмене информации между партнерами:

1. эмоциональная
2. интерактивная
3. коммуникативная
4. координационная

Ответ: 3

Обоснование: коммуникативная сторона общения отвечает за передачу и приём информации между партнёрами.

Задание 18.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К условиям и правилам эффективной речи относится следующее поведение:

1. навязывайте собеседнику собственное мнение
2. не вставляйте на точку зрения партнера
3. стремитесь к категоричности в речи
4. начинайте разговор с легкой темы

Ответ: 4

Обоснование: начало разговора с лёгкой темы позволяет снять напряжение и установить контакт.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора**Задание 19.**

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Какие виды общения непосредственно связаны с психическим состоянием человека и служат средством их выражения:

1. вербальное
2. визуальное
3. мимика
4. жесты

Ответ: 234

Обоснование: визуальное общение, мимика и жесты непосредственно отражают эмоциональное и психическое состояние человека, в отличие от вербального общения, которое передаёт в первую очередь информацию.

Задание 20.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

В зависимости от главной цели выступления все публичные речи можно разделить на следующие типы

1. активная речь
2. информационная речь
3. организационная речь
4. пассивная речь

Ответ: 23

Обоснование: по главной цели публичные речи делятся на информационные, которые отвечают за сообщение фактов и организационные, которые побуждают к действию.

Задание на установление соответствия**Задание 21.**

Прочитайте текст и установите соответствие

В деловом общении в зависимости от содержания передаваемой информации выделяют различные виды общения: когнитивное, материальное, кондиционное и мотивационное. Каждый вид выполняет свою функцию в процессе профессионального взаимодействия. Установите соответствие между видом общения и его содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид общения		Содержание	
А	Когнитивное общение	1	выражение через психическое и физиологическое состояние
Б	Материальное общение	2	обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
В	Кондиционное общение	3	обмен предметами и продуктами деятельности
Г	Мотивационное общение	4	обмен знаниями

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4312

Задание на установление последовательности

Задание 22.

Прочитайте текст и установите последовательность

В процессе делового общения при внедрении организационных изменений сотрудники проходят определённые стадии эмоционального реагирования (модель Кюблер-Росс). Установите правильную последовательность стадий эмоционального реагирования на изменения:

1. гнев
2. принятие
3. торг
4. депрессия
5. отрицание

Ответ: 51342

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В гостиницу «Премьер» заселился VIP-гость, но его номер не готов. Свободных номеров того же класса нет. Гость уже подходит к стойке регистрации. Какое решение должна принять администратор?

Ответ: **Работа с возражениями.** Администратору следует принести извинения, предложить гостю временно разместиться в номере более высокого класса за ту же цену или отдохнуть в бизнес-лаундже с бесплатным напитком, пока номер подготовят.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В ресторане гость пожаловался на пересоленное и жёсткое мясо. За соседним столиком сидят коллеги гостя. Каковы действия официанта и управляющего?

Ответ: **Управление конфликтами.** Официант должен извиниться и предложить заменить блюдо за счёт ресторана. Управляющему следует лично подойти к столу, ещё раз извиниться и предложить комплимент от шеф-повара, говоря негромко, чтобы не привлекать внимание.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отделение банка обратился пожилой клиент, который хочет снять крупную сумму наличных. Операционный специалист видит, что у клиента открыт вклад с капитализацией процентов, и при досрочном снятии клиент потеряет все начисленные проценты. Клиент торопится и не вникает в объяснения. Как специалисту правильно построить общение?

Ответ: **Аргументация.** Специалисту следует говорить спокойно и уважительно, чётко объяснить последствия досрочного расторжения вклада и предложить альтернативу: частичное снятие без потери процентов или получение кредита под залог вклада.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Клиент написал жалобу на сотрудника банка, который нахамил ему по телефону при оформлении кредитной карты. Клиент требует увольнения сотрудника и компенсации морального вреда. Как руководителю отдела провести беседу с провинившимся сотрудником?

Ответ: **Правила конструктивной критики.** Руководителю следует провести беседу один на один, выслушать сотрудника, указать на недопустимость грубости, напомнить о стандартах обслуживания и предложить принести извинения клиенту в письменном виде.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сотрудник отдела по работе с юридическими лицами заметил, что его коллега систематически перехватывает его клиентов, предлагая им лучшие условия. Назревает конфликт. Как сотруднику корректно донести свою позицию до руководителя?

Ответ: **Аргументация.** Сотруднику следует запросить встречу с руководителем один на один, предъявить факты (журнал звонков, переписку) и попросить разграничить клиентскую базу, не обвиняя коллегу в личных качествах.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банк пришёл клиент, который оформил кредит через мобильное приложение, но не может разобраться в графике платежей и сумме переплаты. Он раздражён, так как уже дважды звонил в контакт-центр, но не получил понятного ответа. Как сотруднику отделения помочь клиенту?

Ответ: **Активное слушание.** Сотруднику следует терпеливо распечатать график платежей, построчно объяснить каждую сумму, ответить на все вопросы и предложить подключить услугу автоплатежа для удобства.

Б1.В.06 ИМИДЖЕЛОГИЯ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 29

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

В туристическом агентстве сотрудники готовят совместную презентацию нового туристического продукта для крупного корпоративного клиента. Один из членов команды постоянно перебивает коллег, не даёт им высказаться и навязывает своё мнение. Какое правило социального взаимодействия в команде было нарушено?

1. правило единоличного принятия решений
2. правило уважения к мнению и роли каждого участника команды
3. правило соревнования между членами команды
4. правило индивидуальной ответственности за конечный результат

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 30

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

В туристической компании формируется команда для разработки нового имиджевого проекта. Какие признаки свидетельствуют о том, что команда работает эффективно и члены команды успешно реализуют свои роли?

1. участники команды открыто обсуждают проблемы и разногласия
2. обязанности чётко распределены, но каждый готов подменить коллегу
3. все решения принимаются только руководителем, команда только исполняет
4. итоговый результат обсуждается совместно, ошибки анализируются конструктивно

5. участники избегают общения друг с другом вне плановых совещаний

Ответ: 124

Задание закрытого типа на установление соответствия (2 задания)

Задание 31

Прочитайте текст и установите соответствие.

В команде по разработке имиджа туристической компании выделяют различные роли участников согласно модели командных ролей Белбина. Установите соответствие между командной ролью и её содержанием.

	Роль		Содержание роли
А	Координатор	1	Генерирует новые идеи, предлагает нестандартные решения
Б	Генератор идей	2	Организует работу команды, распределяет задачи, следит за сроками
В	Исполнитель	3	Претворяет идеи в жизнь, выполняет конкретные поручения
Г	Контролёр	4	Проверяет детали, ищет ошибки, контролирует качество

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2134

Задание 32

Прочитайте текст и установите соответствие.

При подготовке имиджевого мероприятия для туристической компании между сотрудниками могут возникать различные барьеры социального взаимодействия. Установите соответствие между барьером коммуникации и его проявлением.

	Барьер		Проявление
А	Семантический барьер	1	Руководитель повышает голос, подчинённый закрывается и не слышит
Б	Эмоциональный барьер	2	Маркетолог использует профессиональные термины, непонятные менеджерам по туризму
В	Барьер авторитета	3	Сотрудник соглашается с мнением руководителя только потому, что он «начальник»
Г	Барьер искажения	4	Информация о туре передаётся через нескольких посредников и искажается

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2134

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 33

Прочитайте текст и установите последовательность.

При создании проектной команды по разработке нового туристического направления руководитель применяет технологию командообразования. Установите правильную последовательность этапов формирования команды.

Укажите номера правильной последовательности.

1. решение конфликтов и налаживание коммуникаций
2. распределение ролей и зон ответственности
3. определение цели и задач команды
4. начало эффективной работы (нормирование)
5. подбор участников и знакомство

Ответ: 53214

Задание 34

Прочитайте текст и установите последовательность.

При возникновении конфликтной ситуации в туристическом агентстве руководитель применяет технологию разрешения конфликта. Установите правильную последовательность этапов разрешения конфликта.

Укажите номера правильной последовательности.

1. выработка совместного решения и фиксация договорённостей
2. определение предмета конфликта и его участников
3. анализ причин конфликта на основе информации от обеих сторон
4. выслушивание позиций каждой стороны и выявление их истинных интересов
5. обсуждение возможных вариантов решения

Ответ: 23451

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 35

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В туристическом агентстве возник конфликт между менеджером по продажам и специалистом по визам. Менеджер жалуется, что специалист слишком долго оформляет документы, теряются клиенты. Специалист отвечает, что документы приходят с ошибками и их приходится переделывать. Как руководителю восстановить социальное взаимодействие в команде?

Ответ: Провести индивидуальные встречи с каждым, чтобы выслушать позиции. Затем организовать совместное совещание, разработать единый чек-лист для приёма документов. Вести практику промежуточных проверок, чтобы выявлять ошибки раньше.

Задание 36

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Молодой специалист по имиджу туристической компании предложил новую концепцию рекламной кампании, но опытные коллеги её высмеяли, сказав, что «всегда так работали, и ничего». Молодой специалист перестал высказываться. Как руководителю реализовать свою роль в команде?

Ответ: Публично поддержать молодого сотрудника и ценность новых идей. Предложить сделать пилотный проект на малом участке работы. Назначить наставника из опытных коллег для совместной доработки концепции.

Задание 37

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

При подготовке имиджевой презентации компании информация между членами команды передаётся с искажениями. Срочные задачи не выполняются, так как сотрудники говорят «я не знал», «мне не сказали». Как наладить коммуникацию в команде туристического агентства?

Ответ: Ввести ежедневные короткие планерки (5-7 минут) для синхронизации. Установить правило подтверждения получения важной информации. Назначить ответственного за оповещение по критическим задачам.

Задание 38

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководство туристической компании решило изменить корпоративный имидж и внедрить новый бренд, но сотрудники отдела маркетинга сопротивляются, боятся новых задач и ответственности. Как руководителю выстроить эффективное командное взаимодействие в условиях сопротивления изменениям?

Ответ: Открыто объяснить цели и выгоды изменений для сотрудников. Создать рабочую группу из добровольцев для выработки новых правил. Назначить наставников и поощрять активных участников.

Задание 39

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В отделе туристических продаж два менеджера поссорились из-за постоянного клиента. Каждый считает, что именно он привёл этого клиента в компанию. Конфликт перешёл в стадию открытых оскорблений, работа остановилась. Какое решение должен принять руководитель?

Ответ: Провести беседу с каждым участником, затем собрать совместное совещание, выслушать аргументы. Утвердить чёткие правила распределения клиентов (по заявкам в CRM, по источнику).

Зафиксировать договорённости письменно. При повторении конфликта применить дисциплинарные меры.

Задание 40

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель отдела по работе с клиентами туристической компании замечает, что его подчинённые не передают важную информацию о проблемах туристов друг другу, из-за чего происходит двойная обработка обращений или потеря важных деталей. Как организовать командную работу и наладить обмен информацией?

Ответ: Создать общий чат для оперативной передачи информации. Ввести обязательное ведение карточек каждого туриста с фиксацией всех обращений. Провести еженедельные планерки для обмена опытом и разбора сложных ситуаций, публично поощрять сотрудников, которые помогают коллегам.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Дисциплина	Курс
Б1.О.03 Иностранный язык	2
Б1.О.05 Технологии делового общения	2
Б1.В.08 Организация продвижения туристических услуг	4

Б1.О.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте предложение, выберите один правильный ответ.

1. After graduating ... the university I shall become a manager.

1. in
2. on
3. from
4. for

Ответ: 3

Задание 2.

Прочитайте предложение, выберите один правильный ответ.

What faculty do you ... at?

1. studies
2. studied
3. study
4. willstudy

Ответ: 3

Задание 3.

Прочитайте предложение, выберите один правильный ответ.

Techniciansknow the technology of manufacturing processes.

- 1 can
2. must
3. must
4. may

Ответ:2

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Форма PresentContinuous употребляется в ситуациях, происходящих в момент речи. Форма PresentSimple указывает на факт совершения действия. Прочитайте следующие предложения и выберите подходящую форму глагола *toprepare*.

I'm very busy at the moment. I ... for my English exam.

1. am preparing
2. prepare
3. have been preparing
4. am going prepare

Ответ: 1.

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Числительные в английском языке бывают количественные и порядковые. Порядковые числительные обычно образуются путем прибавления суффикса –th- к количественному числительному и употребляются с определенным артиклем. Прочитайте следующее предложение и выберите подходящую форму числительного.

Who is ... in your list of guests?

1. the ninth
2. thenineth
3. ninth
4. nine

Ответ: 1.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

London is a capital of Great Britain. Have you ever been to Great Britain? What information have you heard about the British people's character? Englishmen have been known as snobbish, superior, reserved, aristocratic, lazy, etc. Actually this is not always true. The British people are very polite. They don't like people who speak loudly in the street. One can see how patiently the British people are waiting in a queue at a bus stop during rush hours. They are never tired to say: "Thank you", "Excuse me", "Sorry", "Pardon", "Please".

Какие из следующих предложений соответствуют содержанию текста?

1. The British people are always at a bus stop.
2. Englishmen are very polite.
3. Englishmen always remember to say: "Thank you", "Pardon", "Please".
4. The British people never say "Thank you".

Ответ: 23

Обоснование: В тексте говорится: "The British people are very polite." и "They are never tired to say: "Thank you", "Excuse me", "Sorry", "Pardon", "Please", что подтверждает пункты 2 и 3.

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Traffic in London differs from that of the Continent. In England they keep to the left but not to the right. In England people say: "If you go left you go right, if you go right you go wrong». In London one can see many buses, cars and taxis in the streets. The English buses are often called double-deckers, because they are very high and have seats on the upper and lower decks. The London buses first came into the streets in 1829. They were imported from Paris. The double-deckers today are speedy and comfortable. There are no trams in London since 1952.

Какие из следующих предложений соответствуют содержанию текста?

1. In London one can see many buses, cars and taxis in the streets.
2. London trams first came into the streets in 1952.
3. Traffic in London keeps to the left.
4. The double-deckers are uncomfortable.

Ответ: 13

Обоснование: В тексте говорится: "In London one can see many buses, cars and taxis in the streets." и "In England they keep to the left...", что подтверждает пункты 1 и 3.

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Living in a city has both advantages and disadvantages. On the plus side, it is often easier to find work, and there is usually a choice of public transport, so you don't need to own a car. Also, there are a lot of interesting things to do and to see. For example, you can eat in good restaurants, visit museums, and go to the theatre and to concerts. What is more, when you want to relax, you can usually find a park where can feed the ducks or just sit on a park bench and read a book.

Какие из следующих предложений соответствуют содержанию текста?

- 1) Living in a city you should have a car.
- 2) There is a lot to do in a city.
- 3) Living in a city has only advantages.
- 4) In a city there are more job opportunities.

Ответ: 24

Обоснование: Втекстеговорится: "...there are a lot of interesting things to do and to see..." и "...it is often easier to find work...", чтоподтверждаетпункты 2 и 4.

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Have you ever been to Great Britain? What information have you heard about the British people's character? Englishmen have been known as snobbish, superior, reserved, aristocratic, lazy, etc. Actually this is not always true. The British people are very polite. They don't like people who speak loudly in the street. One can see how patiently the British people are waiting in a queue at a bus stop during rush hours. They are never tired to say: "Thank you", "Excuse me", "Sorry", "Pardon", "Please".

Какие из следующих предложений соответствуют содержанию текста?

1. Englishmen always remember to say: "Thank you", "Pardon", "Please".
2. Englishmen are very polite.
3. The British people never say "Thank you".
4. The British people are always at a bus stop.

Ответ: 12

Обоснование: Втекстеговорится: "The British people are very polite." и "They are never tired to say: "Thank you", "Excuse me", "Sorry", "Pardon", "Please", чтоподтверждаютпункты 1 и 2.

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Living in a city has both advantages and disadvantages. On the plus side, it is often easier to find work, and there is usually a choice of public transport, so you don't need to own a car. Also, there are a lot of interesting things to do and to see. For example, you can eat in good restaurants, visit museums, and go to the theatre and to concerts. What is more, when you want to relax, you can usually find a park where can feed the ducks or just sit on a park bench and read a book.

Какие из следующих предложений соответствуют содержанию текста?

- 1) Living in a city has both advantages and disadvantages.
- 2) There is a lot to do in a village.
- 3) In a city there are more job opportunities.
- 4) Living in a city has only advantages.

Ответ: 13

Обоснование: Втекстеговорится: "...Living in a city has both advantages and disadvantages ..." и "...it is often easier to find work...", чтоподтверждаетпункты 1 и 3.

Задание закрытого типа на сопоставление

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

текст		наименование	
A	England's most ancient northern city lies on the River Ouse in the centre of the Vale of York between the Yorkshire Dales and the North York Moors. It was once the principal town of Yorkshire, and it remains the seat of the Archbishop of York. A child-friendly city, its Viking, Castle and Railway museums have plenty to engage young people as well as	1	Londonstreet

	adults.		
Б	Along the north part of Trafalgar Square is the famous National Gallery. Founded in 1824, the gallery has since grown into one of the most outstanding and comprehensive collections in the world, with a list of masters ranging from Leonardo da Vinci and Rembrandt to El Greco and Van Gogh.	2	Cityattractions
В	The London Coliseum famous for its richly decorated interiors was used for variety shows, musical comedies, and stage plays for many years. In 1974 its name was changed to the English National Opera. Today it is used primarily for opera as well as being the London home of the English National Ballet. When not on tour they perform regular seasons throughout the year.	3	Londonmuseum
Г	The Mall is London's impressive ceremonial way, a broad tree-lined avenue. The spectacular parade takes place here each June to celebrate the official Birthday of the Sovereign. Queen Elizabeth II rides down the avenue in a horse-drawn carriage. Over 1,000 officers and men are on parade, together with two hundred horses; over two hundred musicians march and play as one.	4	Londontheatre

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	3	4	1

Ответ: 2341

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При переводе слов с английского языка на русский необходимо учитывать их части речи. Части речи в слова и его эквивалента в переводящем языке обычно совпадают.

Установите соответствие между словами и их русскими эквивалентами.

Слово	Эквивалент
А Degree	1 work that you do regularly to earn money
Б Job	2 to complete your studies at a university or college usually by getting a degree
В to enter	3 to start or reach a particular period of time in a process or activity
Г to graduate	4 a course of study at a university ,or the qualification that you get after completing the course

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	1	3	2

Ответ: 4132

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При переводе слов с английского языка на русский необходимо учитывать их части речи. Части речи в слова и его эквивалента в переводящем языке обычно совпадают.

Установите соответствие между словами и их русскими эквивалентами.

Слово		Эквивалент	
А	Grant	1	to bring something into use for the first time
Б	to introduce	2	an amount of money that the government or an organization gives you for a specific purpose and does not ask you to pay back
В	term	3	. to separate people or things into smaller groups or parts
Г	to divide	4	one of the periods of time the year is divided into for students

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	1	4	3

Ответ: 2143

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При переводе слов с английского языка на русский необходимо учитывать их части речи. Части речи в слова и его эквивалента в переводящем языке обычно совпадают.

Установите соответствие между словами и их русскими эквивалентами.

Слово		Эквивалент	
А	to enter	1	to stay in a particular place or position and not leave it
Б	to remain	2	to give someone something that they want or need
В	to provide	3	to complete your studies at a university or college usually by getting a degree
Г	to graduate	4	to start or reach a particular period of time in a process or activity

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
4	1	2	3

Ответ: 4123

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При переводе слов с английского языка на русский необходимо учитывать их части речи. Части речи в слова и его эквивалента в переводящем языке обычно совпадают.

Установите соответствие между словами и их русскими эквивалентами.

Слово		Эквивалент	
А	Job	1	a course of study at a university ,or the qualification that you get after completing the course
Б	Hostel	2	work that you do regularly to earn money
В	Degree	3	an amount of money that the government or an organization gives you for a specific purpose and does not ask you to pay back
Г	Grant	4	a building where students living away from home can stay

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
2	4	1	3

Ответ: 2413

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В английском языке твердый порядок слов. Это значит, что члены предложения всегда располагаются в определенном порядке. Кроме того английское утвердительное предложение отличается прямым порядком слов, то есть подлежащее располагается перед сказуемым. Прочитайте слова и расставьте их в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. grapes
2. I
3. eat
4. like
5. to

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 24531.

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность. В английском языке твердый порядок слов. Это значит, что члены предложения всегда располагаются в определенном порядке. Кроме того английское утвердительное предложение отличается прямым порядком слов, то есть подлежащее располагается перед сказуемым. Прочитайте слова и расставьте их в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. to.
2. girl
3. sing
4. likes
5. the

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 52413.

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В английском языке твердый порядок слов. Это значит, что члены предложения всегда располагаются в определенном порядке. Кроме того английское утвердительное предложение отличается прямым порядком слов, то есть подлежащее располагается перед сказуемым. Прочитайте слова и расставьте их в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. boy
2. a
3. jump
4. can

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 2143.

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В английском языке твердый порядок слов. Это значит, что члены предложения всегда располагаются в определенном порядке. Кроме того английское утвердительное предложение отличается прямым порядком слов, то есть подлежащее располагается перед сказуемым. Прочитайте слова и расставьте их в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. become
2. I

3. want
4. to
5. technologist,
6. a

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 234165

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В английском языке твердый порядок слов. Это значит, что члены предложения всегда располагаются в определенном порядке. Кроме того английское утвердительное предложение отличается прямым порядком слов, то есть подлежащее располагается перед сказуемым. Прочитайте слова и расставьте их в правильной последовательности так, чтобы получилось предложение.

1. are
2. the
3. books
4. there
5. table
6. on

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 413625

Б1.О.05 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Волонтер на музыкальном фестивале систематически опаздывает на смену. Организатор уже делал ему замечание при других волонтерах, но ситуация не изменилась.

Как организатору правильно высказать критику в следующий раз?

Ответ: Правила конструктивной критики. Организатору следует пригласить волонтера для разговора один на один, начать с признания его вклада, затем спокойно объяснить последствия опозданий и вместе предложить решение (например, поменять смену).

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Посетитель фестиваля подходит к стойке информации и взволнованно рассказывает, что потерял ребенка. Он говорит быстро, повторяется, перебивает сотрудника.

Как сотруднику применить активное слушание?

Ответ: Активное слушание и перефразирование. Сотруднику следует сохранять спокойствие, установить зрительный контакт, перефразировать услышанное («Я правильно понял, вы потеряли дочь в зоне фуд-корта?»), задавать уточняющие вопросы и предложить конкретный план действий.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

После деловой конференции организатор собирает обратную связь от участников. Один из спикеров был недостаточно подготовлен, и участники жалуются. Как организатору корректно сообщить об этом спикеру?

Ответ: Правила конструктивной критики. Организатору следует начать разговор с позитива («ваша тема очень актуальна»), затем использовать «метод бутерброда»: похвала - конструктивная критика (не хватало примеров) - предложение помощи в подготовке к следующей конференции.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турист в эко-отеле громко слушает музыку на общей веранде, мешая другим гостям. Соседка пожаловалась администратору.

Как администратору использовать «Я-сообщение» в разговоре с туристом?

Ответ: Я-сообщение. Администратору следует сказать: «Я понимаю, что вы отдыхаете, но другие гости не могут уснуть из-за музыки. Мне нужно, чтобы на веранде было тихо после 22:00. Можем мы договориться использовать наушники?»

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Гость агроусадьбы требует вернуть деньги за экскурсию, потому что «шумно и пахнет животными». Хозяин знает, что запахи и звуки - естественная часть фермы. Как хозяину аргументированно ответить гостю?

Ответ: Аргументация и работа с возражениями. Хозяину следует вежливо объяснить, что ферма - это действующее хозяйство, предложить гостю беруши и маску, а также бесплатную дегустацию продукции хозяйства в качестве компенсации, сохраняя доброжелательный тон.

Задание 26

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Пожилый клиент пришёл в банк и не может вспомнить кодовое слово для доступа к онлайн-банку. Он раздражён и говорит, что банк специально усложняет всё для пожилых. Как операционисту помочь клиенту?

Ответ: Активное слушание. Операционисту следует говорить спокойно, предложить клиенту присесть, задать альтернативные вопросы для идентификации (паспорт, последние операции) и помочь восстановить доступ.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банке проходит внутреннее совещание по итогам квартала. Начальник отдела продаж критикует молодого сотрудника за невыполнение плана, причём делает это в резкой форме при всех коллегах. Сотрудник замкнулся и перестал участвовать в обсуждении. Какую ошибку допустил руководитель и как следовало поступить?

Ответ: Правила конструктивной критики. Руководитель нарушил правило критики наедине. Следовало пригласить сотрудника в отдельный кабинет, разобрать причины невыполнения плана и вместе составить план действий на следующий месяц.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Молодой специалист банка на встрече с потенциальным корпоративным клиентом начал перебивать собеседника и навязывать свои услуги, не дослушав потребности бизнеса. Клиент вежливо отказался и ушёл. Как руководителю провести разбор ошибок с сотрудником?

Ответ: Активное слушание. Руководителю следует спокойно указать на ошибку, объяснить важность активного слушания и предложить сотруднику пройти тренинг по технике продаж и ведению переговоров.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турист хочет пройти сложный горный маршрут в одиночку, хотя инструктор предупреждает об опасности лавин. Турист уверен в своём опыте. Как инструктору убедить туриста не рисковать?

Ответ: Аргументация. Инструктору следует не спорить, а привести конкретные факты (сводка лавинной опасности), предложить альтернативу - более безопасный маршрут с такими же видами, и подчеркнуть, что он заботится о безопасности туриста.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В агроусадьбу приехала семья с двумя детьми. Хозяева обещали экскурсию на ферму и мастер-класс по доению козы, но коза заболела, и мастер-класс пришлось отменить. Дети расстроены. Как хозяевам исправить ситуацию?

Ответ: Управление ожиданиями. Хозяевам следует извиниться, предложить альтернативу: мастер-класс по выпечке хлеба или катание на лошади, а также подарить семье бесплатную путёвку на следующий уикенд.

Б1.В.08 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Выручка туроператора в базисном году составила 306 млн руб., в отчетном году – 338 млн. руб. Численность обслуженных туристов в базисном году – 415 тыс. чел., в отчетном году – 603 тыс. че. Определите темпы роста туроператора по выручке.

Ответ: темпы роста вырастут и составят 110,5%

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Выручка туроператора в базисном году составила 106 млн руб., в отчетном году – 338 млн. руб. Численность обслуженных туристов в базисном году – 415 тыс. чел., в отчетном году – 603 тыс. че. Определите темпы роста туроператора по численности обслуженных туристов.

Ответ: темпы роста вырастут и составят 145,3%

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Среднемесячная выручка от оказания туристских услуг за год составила 75 млн рублей, уровень выручки в январе – 44,7 млн рублей. Определите коэффициент сезонности.

Ответ: 59,6%.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите средний номерной фонд гостиницы «Азимут», если блок «А» включает в себя 120 номеров, блок «Б» - 30 номеров, блок «В» - 50 номеров, блок «Г» - 110 номеров.

Ответ: 77,5

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите среднюю стоимость тура турфирмы «Отдых», если в Анталию было продано 20 туров по цене 30 тыс. руб., в Кемер 51 тур по цене 50 тыс. руб., в Аланью 30 туров по цене 40 тыс. руб.

Ответ: 43,06 тыс. руб.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Задача 6. Определите среднюю загрузженность номерного фонда гостиницы «Азимут», если в блоке «А» занято 105 номеров, что составляет 50,0% загрузженности номерного фонда блока, в блоке «Б» занято 95 номеров – загрузженность 70,0%, в блоке «В» - 110 номеров – загрузженность 75,0%.

Ответ: 63,0

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В базисном году выручка от оказания туристских услуг составила 6,7 млрд. рублей, в отчетном году – 51,9 млрд. рублей. Абсолютный прирост выручки равен:

Ответ: 45,2 млрд. рублей.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Номерной фонд гостиницы составляет 100 мест. Фактически гостиница использует 90 мест. Рассчитайте фактическую пропускную способность гостиницы.

Ответ: фактическая пропускная способность составляет 90,0%

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вместимость ресторана отеля «Азимут» составляет 60 мест, в среднем используются 50 мест. Рассчитайте коэффициент использования вместимости ресторана.

Ответ: 83,3 %

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отчетном году страну посетило 18 млн. чел. Средняя продолжительность пребывания одного туриста в страну составила три дня. Определите объем въездного туристского потока в стране в отчетном году.

Ответ: 54 млн. чел-дни

Код компетенции	Наименование компетенции
УК- 5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Дисциплина	Курс
Б1.О.01 История России	1
Б1.О.02 Философия	1
Б1.О.19 Основы российской государственности	1
Б1.В.08 Организация продвижения туристических услуг	4

Б1.О.01 ИСТОРИЯ РОССИИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 1.

Прочитайте отрывок из текста статьи, выберите правильный ответ.

К тому моменту 47-летний политик уже более полугода находился в руководстве государства: в августе 1999 года он был назначен премьером, а после "новогодней" отставки Бориса Ельцина с 31 декабря 1999 года стал первым в истории России исполняющим обязанности президента.

Из-за ухода Ельцина избирательная кампания-2000 оказалась досрочной (изначально выборы должны были проходить в июне). Всего в бюллетенях к 26 марта числились 11 кандидатов, причем большинство из тех соперников политика и сегодня, так или иначе, остаются в политике: Геннадий Зюганов, Владимир Жириновский, Аман Тулеев, Григорий Явлинский, Элла Памфилова и другие.

Политик одолел их в первом туре с результатом 52,94%. На втором месте финишировал руководитель коммунистов с более чем 29% голосов, третьим был лидер "Яблока", за которого проголосовали 5,8% избирателей.

Используя отрывок и знания по истории, выберите в приведенном списке верный ответ.

1. Политик, о котором идет речь в тексте, 7 раз баллотировался на пост президента России;
2. Политик, о котором идет речь в тексте, закончил Чеченскую войну;
3. Первый президент России, упомянутый в тексте, не входил в состав КПСС;
4. Геннадий Зюганов, упомянутый в тексте, был первым президентом СССР.

Запишите цифру, под которой он указан.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 2.

Прочитайте отрывок из проекта договора, выберите правильные ответы.

«Царь исполнился усердием, сам и по собственному разумению начал вооружаться против врага и собирать многочисленные и храбрые войска. Он уже не хотел наслаждаться покоем, жить, затворясь в прекрасных хоромах, как в обыкновении у теперешних царей на западе (прожигать целые ночи, сидя за картами и другими бесовскими измышлениями), но сам поднимался не раз, не щадя своего здоровья, на враждебного и злейшего своего противника - казанского царя. И хоть не взял он в одну суровую зиму этого столичного города, то есть крепости Казани, и отступил без всякого успеха, вовсе не впали в уныние душа его и храбрая его воинственность. И, оценив положение города, через год или два распорядился он построить немедля на реке Свияге большую превосходную крепость, за четверть мили от Волги и миль за пять от великого города Казани. В тот же год, отправив по Волге большие стенобитные пушки, сам он хотел тотчас пойти сухим путём. Но тут пришло известие, что крымский хан идёт на него с большими силами, препятствуя походу на Казань. И хотя для постройки крепости он послал прежде большое войско, да и при пушках множество воинов, но по этому случаю ненадолго отсрочил поход на Казань».

Используя отрывок и знания по истории, выберите в приведённом списке верные суждения. Запишите цифры, под которыми они указаны.

1. Современником описываемых событий был А. Л. Ордин-Нащокин.
2. Автор пишет, что царь не стал откладывать поход на Казань из-за вторжения крымцев.
3. В период правления царя, о котором идёт речь в тексте, проводилась политика опричнины.
4. Описанные события произошли в первой половине правления упоминаемого в отрывке царя.
5. В период правления царя, о котором идёт речь в тексте, в России был созван первый Земский собор.

Ответ: 345

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие.

С юных лет проявляя интерес к наукам и заграничному образу жизни, Пётр I первым из русских царей совершил длительное путешествие в страны Западной Европы. По возвращении из него, в 1698 году, Пётр развернул масштабные реформы российского государства и общественного уклада. Одной из заслуг Петра стало расширение территорий России в Прибалтийском регионе после победы в Великой Северной войне, что позволило ему принять в 1721 году титул российского императора. Установите соответствие между процессами (явлениями, событиями) и фактами эпохи Петра I Великого, относящимися к этим процессам (явлениям, событиям): к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Процессы (явления, события)		Факты	
А	начало создания регулярной армии	1	Прутский поход Петра I
Б	открытие Россией выхода в Балтийское море	2	заключение Ништадтского мира
В	Русско-турецкая война	3	Указ Петра I о единонаследии
Г	экономическая политика российского правительства в первой четверти XVIII в.	4	введение ежегодной рекрутской повинности
Д	Северная война	5	победа русского флота над шведами при Гангуте
Е	Уравнение поместий с вотчинами	6	введение подушной подати
		7	расширение территорий России в Прибалтийском регионе

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ:451623

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 4.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Великая Отечественная война (ВОВ; 22 июня 1941 - 9 мая 1945), также Восточный фронт Второй мировой войны - война СССР против осуществившей нападение на него нацистской Германии и её европейских союзников (Венгрии, Италии, Румынии, Словакии, Финляндии, Хорватии), начавшаяся с самого крупного вторжения в мировой истории их войск на советскую территорию и закончившаяся в итоге освобождением от германской оккупации стран Центральной и Восточной Европы. По своим масштабам это был самый крупный и кровопролитный вооружённый конфликт в мировой истории. Восточный фронт являлся главной составной частью Второй мировой войны, завершившейся победой Красной армии и безоговорочной капитуляцией вооружённых сил Германии. Расположите в хронологической последовательности исторические события ВОВ. Запишите цифры, которыми обозначены исторические события, в правильной последовательности ее этапов.

1. Сталинградская битва
 2. Полное снятие блокады Ленинграда
 3. Битва за Москву.
 4. Курская битва
- Ответ: 3142

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 5.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В 957 году вдова князя Игоря княгиня Ольга едет в столицу Византийской империи – город Константинополь для принятия крещения. Согласно большинству источников крестили ее, вероятно, Роман II, сын и соправитель императора Константина VII. Назовите социально-культурные, религиозные и политические последствия ее решения.

Ответ: Сближение Руси и Византии, выбор князя Владимира в пользу христианства по византийскому образцу, возведение храмов.

Задание 6.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Коминтерн был ликвидирован на фоне Тегеранской конференции тройственной коалиции США, СССР, Великобритании в 1943 г. Координационные функции «самораспустившегося» Коминтерна перешли к секретным структурам ЦК ВКП(б). Коминформ стал фактически преемником Коминтерна.

Используя знания по истории России, раскройте смысл понятия «Коминформбюро». Приведите один исторический факт, конкретизирующий данное понятие применительно к истории России. Приведённый факт не должен содержаться в данном Вами определении понятия.

Ответ: Коминформбюро – это международная коммунистическая организация, основанная в 1947 г., первоначально включала коммунистические партии СССР, Болгарии, Венгрии, Польши, Румынии, Чехословакии, Югославии, Франции и Италии, а на учредительной конференции Коминформа в сентябре 1947 г. был провозглашен тезис о разделении мира на два лагеря.

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

«После тяжкой войны, в которой все состоятся, участвуя, оказали равное усердие и верность престолу и отечеству; когда всякий ожидал в мире вожделенного спокойствия, внезапно войти в селения военною рукой, взять дома мирных земледельцев, всё, дедами и самими ими нажитое, да и их самих в общий состав нового воинства. Возникли, с одной стороны, отчаянное сопротивление, особенно на юге, с другой - строгие меры укрощения. Всей России сделались известны сцены, которых никто не мог полагать возможными в царствование государя, толико кроткого, человеколюбивого! Общее недоумение разрешалось одним лицом графа Аракчеева. Цель поселений объявлена после - освобождение России от тяжкой рекрутской повинности. Мысль о поселении войск не новая. Бурхард Миних представлял императрице Анне Иоанновне проект о заселении границ турецких, польских и шведских войсками, с тем, чтобы они приучались к тому роду войны, который с ними неприятелями приличен.

Назовите войну, о которой говорится в первом абзаце и императора, упоминаемого в тексте. Укажите год, когда вступила на престол упоминаемая в тексте императрица.

Ответ: Отечественная война, Александр I, 1730.

Задание 8.

Прочитайте текст и дайте развернутый обоснованный ответ.

Основные направления государственной деятельности Петра I и его отца - царя Алексея Михайловича были направлены на укрепление обороноспособности России, повышение боеспособности российской армии. Приведите обоснования этого тезиса (обобщённого оценочного суждения). Каждое обоснование должно содержать два исторических факта (по одному для каждого из сравниваемых объектов).

Ответ: Полки нового строя (при Алексее Михайловиче), регулярная армия и **усовершенствование материального снабжения армии** (при Петре I). Одним из направлений внешней политики - борьба за выход к Балтийскому морю (Русско-шведская война и Северная война).

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В 1830–1831 гг. произошло восстание в Царстве Польском, которое было подавлено русскими войсками. Укажите причину восстания, связанную с влиянием политических событий в других странах, политические и культурные последствия восстания для Царства Польского и развития высшего образования в Российской империи.

Ответ: Угроза мобилизации для помощи французской монархии в 1830 г. Последствиями восстания - упразднение польского сейма, закрытие Варшавского и Виленского университетов.

Б1.О.02 ФИЛОСОФИЯ**ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА****Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов****Задание 10.**

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Мировоззрение – это:

1. Мироощущение
2. Знания о мире
3. Совокупность наиболее общих представлений человека о мире, обществе и самом себе

Ответ: 3

Задание 11.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Назовите мыслителя, который впервые обозначил философию как любовь к мудрости:

1. Сократ
2. Аристотель
3. Платон
4. Пифагор
5. Гегель

Ответ: 4

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов**Задание 12.**

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из ниже перечисленных функций выполняет философия?

1. Мировоззренческая
2. Политическая
3. Методологическая
4. Социологическая.

Ответ: 13

Задание 13.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Основные черты философии эпохи Возрождения – это...?

1. Антропоцентризм
2. Гуманизм
3. Деизм
4. Агностицизм.

Ответ: 12

Задания закрытого типа на установление соответствия**Задание 14.**

Прочитайте текст и установите соответствие.

Заполните таблицу, поставив в соответствие каждому Ответу на поставленные вопросы одно из следующих понятий:

- а) материализм,
- б) агностицизм,
- в) идеализм,
- г) дуализм,
- д) монизм.

Что составляет основу мира?	материя	1
	дух	2
Основа мира едина или множественна?	едина	3
	двойственна	4
Познаваем ли мир?	нет	5
Сущность мира неизменна?	нет	6
	да	7

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ: 15243

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Кант видел назначение философии в поисках Ответов на вопросы

Установите соответствие между перечисленными вопросами и философскими дисциплинами, в которых следует искать Ответы на каждый из этих вопросов:

Ответов на следующие вопросы	Философские дисциплины
А что я могу знать?	1 философская антропология;
Б что я должен делать?	2 гносеология;
В на что я могу надеяться?	3 этика;
Г что такое человек?	4 философия религии.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите исторические типы философии (философские парадигмы) в хронологическом порядке их возникновения (от самой ранней к самой поздней):

1. Античная философия
2. Средневековая философия
3. Философия Нового времени
4. Немецкая классическая философия
5. Современная западная философия (XX–XXI вв.)

Ответ: 12345

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите этапы развития познания по теории отражения (в логике движения от живого созерцания к абстрактному мышлению и практике) в правильной последовательности:

1. Практическая проверка полученных знаний
2. Формирование абстрактных понятий и суждений
3. Ощущение, восприятие, представление (чувственное познание)

Ответ: 321

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание18.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выскажите описательное, оценочное, нормативное суждение относительно гелиоцентрического учения Коперника.

Ответ:

а) Описательное суждение: «Коперник полагал, что сферы планет движутся вокруг Солнца, расположенного в центре мира».

б) Оценочное суждение: «Учение Коперника противоречит мнению церкви и является вредным» (так считали его современники, потому что Земля теряла уникальное положение среди других небесных тел, а именно на Земля разворачиваются мировые события; кроме того, в Библейской истории есть остановка Солнца по просьбе Иисуса Навина, которая могла быть только в том случае, если Солнце обращается вокруг Земли, а не наоборот).

в) Нормативное суждение: «Учение Коперника должно быть запрещено, так как противоречит учению Церкви» (мнение Конгрегации Индекса Запрещённых книг).

Задание19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Что значит мыслить диалектически, метафизически, логически, исторически, догматически?

Ответ:

1) Диалектическое мышление – это движение и развитие мыслей, понятий, которые отражают в сознании объективную диалектику.

2) Метафизическое мышление – (есть абстрактный способ мышления) это способ мышления, который рассуждает о вещах или явлениях.

3) Логическое мышление – это мыслительный процесс, в котором человек пользуется четкими и конкретными понятиями.

4) Историческое мышление – представляет собой особый тип мышления, исследующий изменения во времени, происходящие как с отдельными объектами, так и с мирами культуры, с отдельными людьми.

5) Догматическое мышление – способ мышления, оперирующий догмами (считающимися неизменными вечными положениями, не подвергаемыми критике) и опирающийся на них

Задание20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Чем объяснить, что такие области знания, как народная медицина, приметы земледельца или охотника, искусство стеклодува или тайны мастеров, изготавливающих скрипки, не считаются научными и не включаются в систему науки?

Ответ:

Наука — это область профессиональной человеческой деятельности, как и любая другая: педагогическая, индустриальная и т.п.

Научные знания – это многоаспектные проверенные практикой результаты, которые были подтверждены логическим путем, процесс познания окружающего мира.

Народная медицина существует как область традиционных знаний в неразрывной взаимосвязи с национальной культурой.

Приметы – отличительное свойство, признак, по которому можно узнать кого, чего-нибудь.

Исходя из выше перечисленных определений, можно сделать вывод - что наука изучает устройство мира, а приметы земледельца интересны другим земледельцам, но не ученым, потому что не имеют к устройству мира, никакого отношения. Конечно, бывают случаи, когда интересы стеклодува, или охотника, пересекаются с наукой, тогда наука обогащается новыми сведениями об устройстве мироздания, но это не повод для того, что бы все приметы охотника, считать наукой.

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Классифицируйте – что относится к понятиям, категориям и терминам:

Понятие	Категория	Термин

Атом, иррациональное число, уравнение, добро, арифметическая прогрессия, материя, заколка, сила трения, кухня, пространство, постоянный ток, одеяло, гормоны, причина.

Ответ:

Понятие	Категория	Термин
Заколка, кухня, одеяло	Добро, материя, пространство, причина	Атом, иррациональное число, уравнение, арифметическая прогрессия, сила трения, постоянный ток, гормоны

Задание22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Философское учение, утверждающее равноправие материального и духовного первоначал мира – это

Ответ: дуализм

Б1. О.19 ОСНОВЫ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОСТИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание23.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какой вид субъектов России самый многочисленный:

- 1) республика
- 2) область
- 3) край
- 4) автономная область

Ответ: 2

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание24.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Найдите в приведенном списке формы территориально-государственного устройства и запишите цифры, под которыми они указаны:

1. унитарное государство;
2. монархия;
3. конфедерация;
4. республика;
5. федерация.

Ответ: 135

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание25.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Между признаками и типами государства

ПРИЗНАКИ		ТИПЫ ГОСУДАРСТВА	
А	суверенитет и независимость государственной власти внутри страны и за её пределами	1	только правовое государство
Б	независимость судов от исполнительной власти	2	государство любого типа
В	система законодательства, включающая		

	в себя различные отрасли и институты права		
Г	взаимная ответственность государства и гражданина		
Д	верховенство права (закона) в обществе		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ 21211

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание 26.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в хронологическом порядке этапы формирования и развития российской государственности (от наиболее раннего к более позднему):

1. Образование СССР
2. Принятие действующей Конституции Российской Федерации
3. Возникновение Древнерусского государства (Киевская Русь)
4. Провозглашение государственного суверенитета РСФСР
5. Образование Московского централизованного государства

Ответ: 35142

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда. Запишите это слово (словосочетание) и охарактеризуйте его.

Политические деятели, президент государства, лидеры общественно-политических движений, лидеры политических партий, руководители парламентских фракций.

Ответ: политические деятели

Задание28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выберите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда. Запишите это слово (словосочетание) и охарактеризуйте его.

Форма государства, методы государственного властвования, форма правления, тип политического режима, форма государственного устройства.

Ответ: форма государства

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда. Запишите это слово (словосочетание) и охарактеризуйте его.

Демократический режим, политический режим, охлократия, аристократия, тоталитарный режим.

Ответ политический режим

Задание30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда. Запишите это слово (словосочетание) и охарактеризуйте его.

Либерализм, социал-демократия, национализм, консерватизм, идеология, анархизм.

Ответ: идеология

Задание31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда. Запишите это слово (словосочетание) и охарактеризуйте его.

Демократия, тоталитарное общество, политический режим, авторитарное государство, диктатура.

Ответ: политический режим

Б1.В.06 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 32.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по формированию (созданию или проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации, называется:

1. туристской фирмой;
2. турпосредником;
3. туроператором;
4. турагентом.

Ответ: 3

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание 33.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы

1. Выберите правильные ответы:

В зависимости от цели путешествия выделяют рынки туризма

1. деловой;
2. научный;
3. общий;
4. страновой;
5. промежуточный.

Ответы: 12

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 34.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите этапы организации продвижения туристических услуг с их содержанием.

Этап		Содержание	
А	Разработка рекламной кампании, создание сайта, ведение соцсетей	1.	Оценка эффективности, корректировка стратегии, анализ отзывов
Б	Анализ целевой аудитории, конкурентов, выбор каналов продвижения	2.	Анализ целевой аудитории, конкурентов, выбор каналов продвижения
В	Оценка эффективности, корректировка стратегии, анализ отзывов	3.	Разработка рекламной кампании, создание сайта, ведение соцсетей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 321

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание 35.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Проектирование туристского продукта осуществляется в последовательности:

- 1) установление технологии процесса обслуживания туристов, услуги;
- 2) установление нормируемых характеристик;
- 3) разработка технологической документации;
- 4) анализ проекта;
- 5) определение методов контроля качества;
- 6) представление проекта на утверждение (выберите верное):

Ответ: 123456

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ**Задание 36.**

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Как называются специальные цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность?

Ответ: корпоративные тарифы.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Как называется заранее намеченный или установленный путь следования путешественников (туристов) или транспортных средств?

Ответ: маршрут.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Как называется частное лицо (иногда турагент) или организация, собирающая группу туристов для участия в туре, предлагаемом туристской фирмой?

Ответ: организатор тура.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Как называется предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуги размещения и питания?

Правильный ответ: отель.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Как называется время года в данной стране, когда торговля тур услугами и цены на них самые высокие?

Правильный ответ: пик сезона.

код	Наименование компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Дисциплина	Курс
Б1.О.06 Управление человеческими ресурсами	3

Б1.О.06 УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов.

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Управленческий персонал включает:

1. вспомогательных рабочих;
2. сезонных рабочих;
3. младший обслуживающий персонал;
4. руководителей, специалистов.

Ответ: 4.

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Человеческий капитал - это:

1. форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
2. вкладывание средств в средства производства;
3. нематериальные активы предприятия;
4. материальные активы предприятия.

Ответ: 1.

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Функции управления персоналом представляют собой:

1. комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
2. комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
3. комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
4. комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия.

Ответ: 1.

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

1. определения определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
2. найма рабочих на предприятие;
3. отбора персонала для занятия определенной должности;
4. достижения стратегических целей предприятия.

Ответ: 1

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми (находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?

1. защищенности и безопасности;
2. принадлежности и причастности;
3. физиологические;
4. признание и уважение.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов.

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:

1. повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых работников;
2. появление новых импульсов для развития;
3. низкие затраты на адаптацию персонала;
4. появление новых идей, использование новых технологий.

Ответ: 24.

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Структурная безработица вызывается:

1. тяжелыми и вредными условиями труда;
2. кризисными явлениями в экономике;
3. изменением структуры производства;
4. развитием научно-технического прогресса.

Ответ: 34.

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Активная государственная политика занятости населения заключается в:

1. поддержке предпринимательской инициативы;
2. сохранении перспективных и создании новых рабочих мест;
3. повышении уровня оплаты труда;
4. снижении негативных последствий безработицы.

Ответ: 12.

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

К преимуществам внутренних источников найма относят:

1. низкие затраты на адаптацию персонала;
2. повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом;
3. появление новых идей, использование новых технологий;
4. появление новых импульсов для развития.

Ответ: 12

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Система управления персоналом включает в себя:

1. функциональные подразделения, их руководителей и линейных руководителей;
2. службу технологического контроля;
3. общее руководство организацией;
4. подразделения капитального строительства.

Ответ: 13.

Задание закрытого типа на установление соответствия.

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В процессе управления участвуют субъект, объект и предмет управления. Соотнесите участника процесса управления с его описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Участник процесса управления		Характеристика	
А	Субъекты управления	1	трудовое поведение работников и групп и факторы, его определяющие
Б	Объект управления	2	работники организации
В	Предмет управления	3	менеджеры, руководители организаций

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 321

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В HR-менеджменте есть несколько методов и техник управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические. Все они раскрывают способы воздействия на людей с целью управления их деятельностью.

Соотнесите методы управления и способы воздействия на работников. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Методы управления		Способы воздействия на работников	
А	Организационно - административные методы управления персоналом	1	должностные инструкции, приказы
Б	Экономические методы управления персоналом	2	карьерный рост, психологический климат в коллективе
В	Социально-психологические методы управления персоналом	3	премии, единовременные выплаты

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 132

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Стимулирование труда - это комплекс мер, направленных на повышение производительности и качества работы сотрудников за счёт внешних факторов воздействия.

Соотнесите виды стимулирования труда и способы воздействия на работников. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Виды стимулирования		Способы воздействия на работников	
А	Материальное денежное	1	карьерный рост
Б	Материальное неденежное	2	доплаты, надбавки
В	Нематериальное стимулирование труда	3	оплата питания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 231

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Теории мотивации помогают понять, что движет людьми, какие потребности их волнуют и как создать эффективную систему стимулирования. Выделяют три основные теории мотивации труда.

Соотнесите теории мотивации труда с именами ученых, продвигавших эти теории. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Теории мотивации	Ученые-основатели

А	Традиционные теории мотивации	1	А.Маслоу
Б	Содержательные теории мотивации	2	Джон Стейси Адамс
В	Процессуальные теории мотивации	3	Фредерик Уинслоу Тейлор

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Функции управления (функции менеджмента) — это основные виды деятельности, которые выполняют руководители на всех уровнях управления для достижения целей организации. Выделяют **планирование, организацию, мотивацию и контроль.**

Выберите правильные сочетания понятий и их определений. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Функции управления		Определение	
А	Планирование	1	создание реальных условий для достижения запланированных целей: формирование структуры организации, обеспечение ресурсами, создание условий для формирования организационной культуры.
Б	Организация	2	определение целей деятельности и развития организации, тактики и стратегии их достижения, индивидуальных действий каждого участника процесса.
В	Мотивация	3	достижение согласованности в работе всех звеньев организации путем установления рациональных коммуникаций между ними
Г	Координация	4	побуждение работников к деятельности через формирование мотивов поведения для достижения целей организации.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание закрытого типа на установление последовательности.

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Отбор персонала — это методический процесс оценки и выбора кандидатов на вакантные должности в организации. Его цель — выявить тех, кто наилучшим образом соответствует требованиям вакансии и сможет эффективно выполнять рабочие задачи, внося вклад в достижение целей компании.

Отбор следует за этапом поиска кандидатов и включает проверку их компетенций, навыков, опыта, личностных качеств и других значимых характеристик.

Определите последовательность шагов при отборе персонала:

1. Анализ рекомендаций и послужного списка.
2. Оформление анкетных и биографических данных.
3. Диагностика профессиональной пригодности, включая деловые и личностные качества.
4. Собеседование.
5. Анализ результатов испытаний и принятие решения о найме на работу.
6. Медицинский контроль.

Ответ: 214365

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Теория иерархии потребностей, известная как «пирамида Маслоу», была предложена американским психологом Абрахамом Маслоу в 1943 году. Ее ключевая идея: человеческие потребности организованы в иерархию — появление одной потребности обычно зависит от удовлетворения другой, более базовой. Человек стремится удовлетворить их последовательно: от низших к высшим.

Расположите в правильной последовательности потребности по иерархии Маслоу:

1. потребности в безопасности;
2. принадлежность к группе;
3. уважение;
4. самосовершенствование;
5. физиологические.

Ответ: 51234

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте в соответствующей последовательности концепции управления:

1. концепция человеческих отношений;
2. концепция контрактации индивидуальной ответственности;
3. концепция командного менеджмента;
4. концепция научного управления.

Ответ: 4123

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите логическую последовательность этапов проведения стандартизированного собеседования при найме:

1. Ответы на вопросы кандидата и информирование его об организации и вакансии.
2. Установление контакта и создание доверительной атмосферы (преодоление «барьера первых минут»).
3. Принятие решения и подведение итогов встречи.
4. Основная часть: получение информации о профессиональных компетенциях и личностных качествах кандидата

Ответ: 2413

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите хронологическую последовательность основных этапов «пути сотрудника» с момента найма:

1. Адаптация (онбординг) и вхождение в должность.
2. Привлечение и подбор персонала (рекрутмент).
3. Карьерный рост, обучение и развитие.
4. Завершение трудовых отношений (оффбординг) / удержание или ротация.

Ответ: 2134

Задания открытого типа.

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Новый сотрудник приходит в отдел, где все работники давно знают друг друга и привыкли работать в команде. Они не стремятся общаться с новичком, предпочитая сначала к нему присмотреться. С Вашей точки зрения, как должен поступить руководитель в подобной ситуации

Ответ: назначить одного из сотрудников наставником новичка и попросить помочь адаптироваться.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Один из кандидатов на вакантную должность получил хорошее образование, мотивирован на работу в вашей компании и умеет легко находить общий язык с людьми. Но у него отсутствует опыт работы в аналогичной должности. На Ваш взгляд, следует:

Ответ: принять с испытательным сроком.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель публично раскритиковал подчиненного за ошибку в отчете. Подчиненный замкнулся, перестал вносить предложения и работает «от звонка до звонка». На личную встречу идти отказывается, ссылаясь на занятость.

Ответ: Руководитель пишет подчиненному короткое сообщение: «Признаю, что критика при всех была ошибкой. Мне важны твои идеи. Завтра в 9:00 жду тебя с одним конкретным предложением по улучшению процесса — без обсуждения твоей ошибки. Обязуюсь его рассмотреть и дать обратную связь в тот же день». После этого руководитель выполняет обещанное.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Новый руководитель ввел еженедельные планерки и жесткий контроль сроков. Коллектив (работавший годами без этого) демонстративно опаздывает, молчит на совещаниях, срывает планерки под надуманными предлогами.

Ответ: Руководитель собирает всех на 15 минут, честно говорит: «Вижу сопротивление. У вас есть ровно три минуты — каждый назовет одно правило из прошлого, которое было полезным, и одно, от чего вы хотите отказаться. Я принимаю 2 из 3 предложений сегодня же. Остальное — работаем по моим правилам месяц, потом пересмотрим». После этого строго следует договоренностям, а первого саботажника лишает премии без лишних объяснений.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В команде из 6 человек каждый отвечает за свой участок, информация передается только через общий чат. Из-за этого задачи дублируются, сроки срываются, а коллеги узнают о проблемах постфактум. Атмосфера рабочая, но без взаимовыручки.

Ответ: Руководитель вводит «15-минутное утреннее кольцо»: каждый по очереди за 1 минуту говорит, что будет делать сегодня, и где нужна помощь коллеги. После круга назначается один дежурный координатор на день — он принимает все вопросы «кто чем занят» и перенаправляет. За неделю донастраивается общая доска задач. Через месяц — фиксированная благодарность лучшему координатору.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В отделе из 8 человек каждый сам за себя: при срочной задаче коллеги разбегаются, новые сотрудники чувствуют себя чужими, общие эмоции — только на совещаниях, а после работы никто не общается. Руководитель замечает, что команда не срабатывается даже на простых задачах.

Ответ: Руководитель организует **2-часовой «командный форсаж»**: дает группе реальную проблему из их работы, которую невозможно решить в одиночку (срок — 90 минут). Назначает роли не «директор» и «исполнитель», а «заботящийся о времени», «собирающий идеи» и «фиксирующий решения». После выполнения — общая похвала не результату, а тому, как помогали друг другу. В конце каждый вслух говорит одно действие коллеги, которое ему помогло. Повторить через месяц. После двух таких сессий команда начинает подстраховывать друг друга автоматически.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель отдает распоряжения короткими фразами в мессенджере («Сделайте», «Переделайте», «Не так»). Подчиненные не понимают сути, боятся переспрашивать, делают ошибки, сдают работу с опозданием, а в ответ получают резкую критику. В команде нарастает тревожность и скрытое сопротивление.

Ответ: руководитель меняет стиль коммуникации на развернутые задания с примером.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

За отчетный год темпы роста составили: валовой продукции – 112 %, численности работников – 101,8 %, производительности труда – 110 %. Определите долю интенсивного фактора (ПТ) в общем приросте валовой продукции (%).

Ответ: 85.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Валовая продукция предприятия выросла за год на 20 %, при этом численность работников увеличилась на 8 %. На сколько процентов за год выросла производительность труда?

Ответ: 11.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Валовая продукция предприятия выросла за год на 10 %, при этом численность работников увеличилась на 5 %. На сколько процентов за год выросла производительность труда?

Ответ: 4,8.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Валовая продукция предприятия выросла за год на 10 %, при этом численность работников уменьшилась на 5 %. На сколько процентов за год выросла производительность труда?

Ответ: 15,8.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Студент Дмитрий готовится к экзамену. У него есть свободный вечер, никто его не заставляет учиться (нет внешнего давления). Однако внутри себя он чувствует сильное желание разобраться в сложной теме, потому что ему интересно (внутреннее побуждение) и он хочет получить глубокие знания (потребность в познании). Что подталкивает молодого человека открыть конспект и начать заниматься.

Ответ: мотивы.

То, что толкает Дмитрия к действиям — интерес, любознательность, стремление к саморазвитию — и есть его **мотивы**. Они свободны (выбраны им самим), обусловлены внутренними побуждениями и направлены на удовлетворение его потребностей.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Начальник цеха считает: «Люди от природы ленивы, работать сами не будут. Их нужно заставлять, контролировать и наказывать за нерадивость. Инициатива сотрудникам ни к чему — только приказ и строгий надзор заставят их трудиться».

Как называется теория управления, которой придерживается начальник?

Ответ: Теория «Х» (по классификации Дугласа МакГрегора).

В соответствии с ней люди по своей природе ленивы, не любят работу и стремятся избежать ответственности.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель отдела продаж убежден: сотрудники сами стремятся к ответственности, любят интересные задачи и не нуждаются в постоянном контроле. Он дает им свободу действий, поощряет инициативу и доверяет подчиненным.

Какую теорию управления исповедует этот руководитель?

Ответ: Теорию «Y».

В соответствии с ней люди по своей природе не испытывают врожденной неприязни к работе. При определенных условиях работники получают удовольствие от того, чем занимаются.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сотрудница Анна получает высокую зарплату, но в коллективе ей грубят, не уважают, а начальник постоянно критикует при всех. Анна чувствует себя неуверенно и хочет уволиться, несмотря на деньги.

Какая потребность из пирамиды Маслоу не удовлетворена у Анны?

Ответ: Потребность в уважении и признании (социальный статус, уважение окружающих).

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Директор фирмы принимает все решения единолично, не советуясь с коллективом. Он жестко ставит задачи, контролирует каждый шаг и наказывает за ошибки. Инициатива сотрудников пресекается.

Какой стиль руководства демонстрирует директор?

Ответ: Авторитарный (директивный, командный).

Авторитарный (директивный) стиль управления — это подход к руководству, при котором **руководитель единолично принимает решения** и требует от подчиненных безоговорочного исполнения указаний.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель проекта перед важным решением собирает команду, обсуждает варианты, выслушивает мнения, и только затем принимает решение. За ошибки не наказывает, а разбирает причины вместе с сотрудниками.

Какой стиль руководства используется?

Ответ: Демократический (коллегиальный).

Демократический стиль управления - это подход, при котором руководитель вовлекает сотрудников в процесс принятия решений, учитывает их мнения и предложения.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Новый сотрудник Иван вышел на работу в понедельник. Ему никто не показал офис, не познакомил с коллегами, не объяснил правила и должностные обязанности. Он чувствовал себя потерянным и через неделю уволился.

Какой важный процесс управления персоналом был нарушен в компании?

Ответ: Адаптация (онбординг).

Адаптация персонала - это процесс приспособления сотрудника к новым условиям труда, корпоративной среде, рабочим задачам и коллективу.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сотрудник Петр знает: если он перевыполнит план, то получит премию. Он уверен, что может перевыполнить план (усилия дадут результат). Но премию он не ценит – она маленькая и не влияет на его жизнь.

Какой компонент формулы мотивации Врума (мотивация = ожидание × инструментальность × валентность) у Петра «провалился»?

Ответ: Валентность.

Ценность вознаграждения для сотрудника низкая.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Два инженера работают в одной комнате, делают одинаковые задачи. Первому платят 80 000 рублей, второму – 50 000. Второй инженер узнал об этом и начал работать хуже, опаздывать, говорить: «Несправедливо! Я тоже хочу столько же».

Какую теорию мотивации иллюстрирует этот пример?

Ответ: Теорию справедливости.

Теория справедливости (равенства) Стейси Адамса.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.О.04 Физическая культура и спорт	1
Б1.О.07 Стандартизация и управление качеством	2

Б1.О.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из пяти предложенных

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Физическое воспитание – это вид воспитания, специфическим содержанием которого являются обучение движениям, воспитание физических качеств, овладение специальными физкультурными знаниями и формирование осознанной потребности в физкультурных занятиях. Какая направленность физического воспитания в большей степени призвана обеспечивать улучшение адаптивных возможностей организма людей к условиям трудовой и профессиональной деятельности:

1. Оздоровительно-гигиеническая.
2. Рекреационно-массовая.
3. Обще подготовительная.
4. Спортивно-массовая.
5. Профессионально-прикладная.

Ответ: 5

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Эффективность используемых средств физического воспитания во многом зависит от методов их применения. Правильный выбор методов, их грамотное использование является одним из самых главных условий эффективности процесса физического воспитания. Под методами физического воспитания понимаются:

1. Основные положения, определяющие содержание, организационные формы учебного процесса в соответствии с его общими целями и закономерностями.
2. Способы применения физических упражнений.
3. Конкретные побуждения, причины, заставляющие личность действовать, выполнять двигательные действия.
4. Те руководящие положения, которые раскрывают отдельные стороны применения того или иного принципа обучения.
5. Разъяснение, доказательство.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответов из предложенных

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите несколько правильных ответов.

Физическая подготовка - это одна из разновидностей физического воспитания, имеющая выраженную прикладную направленность, содержанием которой является целенаправленное освоение движений и развитие физических способностей применительно к определенному виду деятельности. Физическая подготовка подразделяется на (выбрать 2 правильных ответов):

1. Общую физическую подготовку.
2. Общую и соревновательную физическую подготовку.
3. Общую и игровую физическую подготовку.
4. Специальную физическую подготовку.

Ответ: 14

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите несколько правильных ответов.

Профессионально-прикладная физическая подготовка представляет собой специализированный вид физического воспитания, осуществляемый в соответствии с требованиями и особенностями. Основное назначение ППФП – направленное развитие и поддержание на оптимальном уровне тех психических и физических качеств человека, к которым предъявляет повышенные требования конкретная профессиональная деятельность, а также выработка функциональной устойчивости организма к условиям этой деятельности и формирование прикладных двигательных умений и навыков. К факторам, определяющим содержание ППФП, относят следующие (выбрать 3 правильных ответов):

1. Время суток выполнения работы.
2. Особенности информационного обеспечения деятельности.
3. Характер основных рабочих движений.
4. Особые внешние условия деятельности.

Ответ: 234

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 5.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для изучения вопросов теории и практики физической культуры большое значение имеет правильное понимание основных, исходных понятий. Их по возможности более четкое и строгое определение является одной из важнейших проблем теории физической культуры. Предельная и понимание сложных проблем, помочь глубже проникнуть в их сущность точность представлений о том или ином термине позволяет облегчить обсуждение.

Установите соответствие понятий и определений к ним:

Понятие		Определение	
А	Физическая рекреация	1	процесс становления, формирования и последующего изменения на протяжении жизни индивидуума морфофункциональных свойств его организма и основанных на них физических качеств и способностей.
Б	Двигательная реабилитация	2	часть общей культуры личности и общества, представляющая собой совокупность материальных и духовных ценностей, создаваемых и используемых для физического совершенствования людей.
В	Физическая культура	3	вид физической культуры: целенаправленный процесс использования физических упражнений для восстановления или компенсации частично или временно утраченных двигательных способностей, лечения травм и их последствий.
Г	Физическое развитие	4	вид физической культуры: использование физических упражнений, а также видов спорта в упрощенных формах для активного отдыха людей, получение удовольствия от этого процесса, развлечения, переключения с одного вида деятельности на другой, отвлечения от обычных видов трудовой, бытовой, спортивной, военной деятельности.
Д	Физическая подготовленность	5	педагогический процесс целенаправленного формирования двигательных умений и навыков и развития физических качеств человека.
Е	Спорт	6	результат физической подготовки, воплощенный в достигнутой работоспособности, уровне развития физических качеств и уровне сформированности жизненно важных и прикладных умений и навыков.
Ж	Физическое воспитание	7	собственно-соревновательная деятельность, специальную подготовку к ней, а также специфические межлические отношения и поведенческие нормы, складывающиеся, на основе этой деятельности.
		8	процесс физического образования и воспитания, выражающий высокую степень развития индивидуальных физических

			способностей
--	--	--	--------------

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж

Ответ: 4321675

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Понятие – это основная форма человеческого мышления, устанавливающая однозначное толкование того или иного термина и выражающая при этом наиболее существенные стороны, свойства или признаки определяемого объекта (явления).

Установите соответствие понятий и определений к ним:

Понятие		Определение	
А	Длительность движения	1	это частота относительно равномерного повторения каких-либо движений, например, шагов в беге, гребков в гребле и т.п.
Б	Темп движения	2	это отношение длины пути, пройденного телом (или какой-то частью тела), к затраченному на этот путь времени
В	Скорость движения	3	это мера физического воздействия движущейся части тела (или всего тела) на какие-либо материальные объекты (например, почву (при беге, прыжках и т.д.), какие-либо предметы (при поднимании, метании и т.п.) и т.д.
Г	Сила движения	4	это время, затраченное на выполнение движения
		5	ведущий фактор развития физических способностей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4123

Задание 7.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Термины, понятия имеют большое научное, учебное и практическое значение. Они отражают развитие науки, уровень обобщения практики и раскрывают специфику каждой профессии или областей научных знаний.

Установите соответствие понятий и определений к ним:

Понятие		Определение	
А	Обучение	1	Оптимальная степень владения техникой действия, характеризующаяся автоматизированным (т.е. при минимальном контроле со стороны сознания) управлением движениями, высокой прочностью и надежностью исполнения
Б	Двигательный навык	2	Упорядоченные способы взаимосвязанной деятельности преподавателя и обучающихся, при помощи которых достигаются прочные овладения знаниями, умения и навыки
В	Методы обучения	3	Целенаправленный, систематический и организованный процесс формирования и развития у социальных субъектов качеств, необходимых им для выполнения каких-либо функций
		4	Определенная величина воздействия физических упражнений на организм занимающихся, а также степень преодолеваемых при этом объективных и субъективных трудностей

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 8.

Прочитайте текст и установите последовательность

Для того чтобы занятие получило законченное стройное выражение, его многообразное содержание должно быть организовано, упорядочено во времени и облечено в необходимую форму.

Структура занятия – это упорядоченность всех сторон и компонентов содержания занятия с учетом закономерностей физического воспитания, имеющихся ресурсов времени и условий работы. Расположите последовательно части, из которых состоит учебно-тренировочное занятие:

1. Основная.
2. Заключительная.
3. Вводная (подготовительная).

Ответ: 312

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Специфика обучения в физическом воспитании состоит в том, что основным предметом являются разнообразные двигательные действия. При их освоении формируются знания, двигательные умения и навыки, необходимые во всех сферах человеческой деятельности. Расположите последовательность процесса обучения двигательному действию:

1. Формирование двигательного навыка.
2. Ознакомление, первоначальное разучивание движения.
3. Углубленное детализированное разучивание движения, формирование двигательного умения.

Ответ: 231

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Работоспособность занимающихся, эффективность деятельности функциональных систем их организма на занятиях по физической культуре во многом определяется рационально построенной подготовительной частью (разминкой) учебного занятия, под которой следует понимать комплекс специально подобранных упражнений и процедур, проводимых перед основной двигательной активностью с целью полноценной подготовки организма к планируемой работе.

Установите правильную последовательность упражнений в разминке:

1. Ходьба.
2. Специальные беговые упражнения.
3. Упражнения для мышц ног.
4. Упражнения для мышц туловища.
5. Упражнения для мышц рук.
6. Упражнения для мышц шеи.
7. Бег трусцой.

Ответ: 1726543

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

У студента низкие показатели координационных способностей (челночный бег 3x10 м). Какими методами ему воспользоваться для улучшения данного показателя

Ответ: Для развития координационных способностей в физическом воспитании и спорте используются следующие методы: 1) стандартно-повторного упражнения; 2) вариативного упражнения; 3) игровой; 4) соревновательный.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Студент, отнесен для занятий по физической культуре к основной медицинской группе. При сдаче теста на определение гибкости позвоночного столба на приборе, не смог дотянуться до

минимальных показателей (2 см). Какие методы для развития гибкости ему рекомендуется использовать во внеурочное время?

Ответ: динамический метод; статический метод, изометрический метод.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

При проведении общеразвивающих упражнений на месте сначала были выполнены упражнения на мышцы туловища, затем мышцы шеи, далее на мышцы рук и в конце комплекса на мышцы ног. Целесообразна ли такая последовательность проведения общеразвивающих упражнений?

Ответ: нет.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Студент ведет малоподвижный образ жизни, подвержен простудным заболеваниям, часто находится на справке и не имеет возможности длительное время посещать университет. Какие рекомендации можно ему предложить?

Ответ: Пересмотреть образ жизни, повысить объем двигательной активности, использовать естественные силы природы для повышения иммунитета (закаливание).

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Методом исследования личности, построенным на её оценке по результатам стандартизированного задания, испытания, пробы с заранее определенной надёжностью и валидностью, называется

Ответ: тестом.

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Процесс, направленный на воспитание физических качеств и развитие функциональных возможностей, создающих благоприятные условия для совершенствования всех сторон подготовки, называется

Ответ: физическая подготовка.

Задание 17.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Метод, который характеризуется выполнением упражнения со сравнительно одинаковой интенсивностью в продолжение всего занятия, называется

Ответ: равномерным методом.

Задание 18.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Оптимальная степень владения техникой действия, характеризующаяся автоматизированным (т.е. при минимальном контроле со стороны сознания) управлением движениями, высокой прочностью и надёжностью исполнения, называется

Ответ: двигательным навыком.

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вид воспитания, специфическим содержанием которого являются обучение движениям, воспитание физических качеств, овладение специальными физкультурными знаниями и формирование осознанной потребности в физкультурных занятиях, называется ...

Ответ: физическое воспитание.

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Специализированный процесс, содействующий успеху в конкретной деятельности (вид профессии, спорта и др.), предъявляющий специализированные требования к двигательным способностям человека, называется ...:

Ответ: специальной физической подготовкой.

Б1.О.07 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 21.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

Ответ: 1

Задание 22.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Объект стандартизации – это

1. конкретная продукция, услуги, производственный процесс (работа), или группы однородной продукции, услуг, процессов, для которых разрабатывают требования, характеристики, параметры и правила.
2. совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.
3. процедура признания компетентности организации выполнять работу соответствия.
4. производственный процесс (работа)

Ответ: 1

Задание 23.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

По принципу Парето:

1. обычно 20% обнаруженных несоответствий связано с 80% всех возможных причин.
2. обычно 60% обнаруженных несоответствий связано лишь с 40% всех возможных причин.
3. обычно 80% обнаруженных несоответствий связано лишь с 20% всех возможных причин.
4. обычно 90% обнаруженных несоответствий связано лишь с 10% всех возможных причин.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 24.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

1. Законы РФ
2. Государственные стандарты
3. Конструкторскую документацию
4. Контракты
5. Строительные нормы и правила

Ответ: 12

Задание 25.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

В каких целях применяется технический регламент?

1. сопоставимости результатов испытаний, измерений, технических и экономическо-статистических данных
2. защита жизни и здоровья граждан; имущества физических, или юридических лиц; государственного, или муниципального имущества;
3. охраны окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений;
4. предупреждение действий вводящих в заблуждение приобретателей.

Ответ: 234.

Задание 26.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие принципы лежат в основе концепции всеобщего управления качеством (TQM)?

1. Ориентация на потребителя.
2. Постоянное улучшение процессов.
3. Вовлечение всего персонала в деятельность по качеству.
4. Жёсткий контроль со стороны руководства.
5. Принятие решений, основанное только на интуиции.

Ответ: 123.

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 27.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В системе менеджмента качества (СМК) существует иерархия документации. Установите соответствие между уровнем документации и его содержанием.

Уровни документации		Содержание	
А	Политика в области качества	1	Документы, содержащие детальное описание порядка выполнения конкретной работы или операции на рабочем месте
Б	Руководство по качеству	2	Документ, определяющий систему менеджмента качества организации и описывающий её структуру.
В	Документированные процедуры (СТП, СТПК)	3	Документ высшего уровня, содержащий общие намерения и направление деятельности организации в области качества.
Г	Рабочие инструкции и записи	4	Документы, предоставляющие объективные свидетельства выполненных работ или достигнутых результатов (протоколы, отчёты).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3214

Задание 28.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для оценки уровня зрелости процессов и систем управления качеством используются различные модели, включая международные премии в области качества.

Установите соответствие между критерием модели премии Правительства РФ в области качества и его содержанием.

Критерий модели		Содержание	
А	Лидирующая роль руководства	1	Как организация собирает, анализирует и использует информацию о мнении потребителей для улучшения.
Б	Политика и стратегия организации	2	Как руководство определяет видение, ценности и формирует стратегию развития на основе информации от всех заинтересованных сторон.
В	Управление персоналом	3	Как организация планирует, управляет, оценивает и улучшает свои процессы для создания ценности для потребителей и общества.
Г	Управление процессами, продукцией и услугами	4	Как руководство определяет предназначение организации, формирует ценности и

			обеспечивает создание условий для реализации принципов TQM на всех уровнях.
--	--	--	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4231

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 29.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность этапов цикла PDCA (цикл Деминга), используемого в TQM:

1. Проверка - анализ результатов и сравнение их с ожиданиями.
2. Планирование - определение целей и процессов.
3. Исполнение - внедрение и реализация процессов.
4. Корректировка - принятие мер по улучшению процессов.

Ответ: 2314.

Задание 30

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность шагов при внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии:

1. Внутренний аудит и анализ со стороны руководства.
2. Обучение персонала принципам и методам управления качеством.
3. Разработка документации СМК (политика, цели, процедуры).
4. Внедрение процессов СМК в деятельность организации.
5. Сертификация системы менеджмента качества.

Ответ: 23415.

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

На производственном совещании обсуждалась проблема: 5% готовой продукции уходит в брак из-за поломки одного и того же станка. Вместо того чтобы наказать оператора, была создана рабочая группа для анализа причин поломки. В результате выяснилось, что деталь станка изнашивается быстрее, чем указано в паспорте оборудования, и было принято решение о замене поставщика этих деталей.

Определите, какой подход к решению проблем в системе менеджмента качества был применён.

Ответ: Был применён процессный подход и метод поиска корневых причин. Вместо поиска виновного (оператора), руководство сосредоточилось на анализе самого процесса и выявлении системной причины проблемы (некачественная деталь), что соответствует принципам всеобщего управления качеством.

Задание 32

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

В отделе маркетинга провели опрос клиентов, чтобы выяснить, что для них является самым важным в продукте. Результаты показали, что покупатели ценят не низкую цену, а экологичность упаковки. Компания немедленно перепроектировала упаковку, сделав её биоразлагаемой, и сделала это своим главным конкурентным преимуществом.

Определите, какой принцип менеджмента качества был реализован в данной ситуации.

Ответ: Реализован принцип ориентации на потребителя. Компания не просто произвела продукт, а изучила потребности и ожидания клиентов, а затем адаптировала свои процессы для максимального удовлетворения этих потребностей.

Задание 33

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

В компании действует правило: «Ошибаться не стыдно, стыдно не учиться на ошибках». Каждый раз, когда происходит сбой в работе, проводится открытое обсуждение, где сотрудники не боятся признавать свои промахи, чтобы вместе найти способ избежать их в будущем.

Определите, какой элемент корпоративной культуры, необходимой для внедрения всеобщего управления качеством, описан в тексте.

Ответ: Описана культура открытости и непрерывного улучшения (обучающаяся организация). Такая среда, где отсутствует страх наказания за ошибку, является важной для выявления проблем и их эффективного решения.

Задание 34

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

На предприятии действует правило: «Если процесс можно измерить, значит, им можно управлять». Для всех ключевых операций установлены метрики (KPI), которые регулярно отслеживаются и анализируются.

Определите, какой фундаментальный принцип менеджмента лежит в основе этого подхода.

Ответ: В основе этого подхода лежит принцип принятия решений, основанных на фактах. Невозможно эффективно управлять тем, что нельзя измерить. Сбор и анализ данных о процессах позволяют объективно оценивать их состояние и принимать обоснованные управленческие решения для улучшения.

Задание 35

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

В организации внедрён процессный подход. Деятельность всех подразделений описана в виде схем (блок-схем), где чётко определены входы, выходы и владельцы каждого процесса.

Определите основное преимущество процессного подхода перед функциональным управлением.

Ответ: Основное преимущество процессного подхода - это преодоление барьеров между отделами (функциональными «колодцами»). Управление сосредотачивается на конечном результате всего процесса, а не на выполнении отдельных функций. Это позволяет оптимизировать взаимодействие между подразделениями и повысить эффективность всей системы.

Задание 36

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Генеральный директор компании лично возглавил проект по внедрению системы менеджмента качества. Он регулярно посещает цеха, общается с рабочими, выделяет бюджет на обучение персонала и ставит качество продукции как приоритетную задачу для всех уровней управления.

Определите роль высшего руководства во внедрении всеобщего управления качеством на основе данного примера.

Ответ: Данный пример демонстрирует лидерство и приверженность высшего руководства. Без личного участия, выделения ресурсов (финансовых, временных) и постановки чётких приоритетов со стороны топ-менеджмента внедрение системы всеобщего управления качеством невозможно. Руководитель задаёт тон всей организации.

Задание 37

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

На заводе заметили, что 10% продукции имеют дефекты упаковки. После проверки выяснилось, что сотрудники не соблюдают инструкции. Однако вместо дисциплинарных мер руководство провело дополнительное обучение и упростило процесс упаковки, добавив визуальные метки-подсказки.

Какой принцип TQM здесь реализован?

Ответ: Проявились принцип лидерства руководства (инвестиции в обучение) и подход, основанный на процессах (улучшение инструкций). Проблему решили не через наказание, а через развитие персонала и оптимизацию рабочего процесса.

Задание 38

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

В компании существует стандартная процедура обработки заказов. Однако один из менеджеров заметил, что если изменить последовательность двух шагов в этом процессе, время обработки сокращается на 15%. Он внедрил это изменение у себя в отделе, добился отличных результатов, после чего новая процедура была утверждена как стандарт для всей компании.

Определите суть описанного процесса улучшения.

Ответ: Описан процесс непрерывного улучшения. Он заключается в том, что сотрудники на своих рабочих местах инициируют небольшие, но постоянные улучшения процессов. Успех локального эксперимента позволяет масштабировать улучшение на всю организацию, повышая общую эффективность.

Задание 39

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

Два соседних цеха производят одну и ту же продукцию. В первом цехе начальник требует строгого соблюдения технологии под угрозой штрафа. Во втором цехе начальник организовал кружок качества, где рабочие сами ищут способы оптимизации технологии. В итоге второй цех показывает более высокую производительность при меньшем уровне брака.

Сравните подходы к управлению качеством в этих двух цехах и объясните разницу в результатах.

Ответ: В первом цехе используется принудительный (административный) подход, основанный на контроле и страхе. Во втором — вовлекающий подход, основанный на мотивации персонала к участию в улучшениях. Разница в результатах объясняется тем, что вовлечённые сотрудники чувствуют ответственность за результат, лучше понимают процесс и более творчески подходят к решению проблем, что напрямую влияет на качество и производительность.

Задание 40

Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.

При анализе причин брака продукции выяснилось, что в 80% случаев дефекты возникали из-за ошибок всего трёх операторов смены. Вместо того чтобы уволить этих сотрудников или отправить их на переобучение вместе со всеми, компания организовала для них индивидуальный курс повышения квалификации.

Какой принцип или инструмент логики используется при принятии такого решения?

Ответ: Используется принцип Парето (правило 80/20). Он гласит, что для большинства явлений 80% следствий вызываются 20% причин. Выявив эти ключевые («жизненно важные») причины (трёх операторов), компания может сфокусировать свои усилия по улучшению именно на них, что является наиболее эффективным использованием ресурсов.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

Дисциплина	Курс
Б1.О.18.01 Безопасность жизнедеятельности	1
Б1.О.18.02 Основы военной подготовки	3
Б1.В.07 Страхование в сервисе	4

Б1.О.18.01 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 1.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить коэффициент частоты $K_{\text{ч}}$ травматизма за год для предприятия со среднесписочной численностью работающих $P=750$ человек, если в течение этого времени произошло $H=6$ случаев производственного травматизма.

Ответ: 8

Задание 2.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Коэффициент частоты производственного травматизма для подразделения за отчетный период составил 4,3. Чему равен риск получения травмы работником данного подразделения за указанный период времени? Ответ представить в виде числа, умноженного на 10^{-3} .

Ответ: 4,3

Задание 3.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Для выполнения ремонтных работ в зоне действия переменного электромагнитного поля промышленной частоты требуется 4 часа времени. До какой величины необходимо уменьшить уровень электрической напряженности поля с помощью защитного экрана? Ответ выразить в киловольтах, деленных на метр (кВ/м), округлить с точностью до сотых.

Ответ: 8,33

Задание 4.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить силу тока через человека, прикоснувшегося к цоколю осветительного патрона, включенного в электрическую сеть напряжением 36В, считая сопротивление тела человека равным расчетному, сопротивление обуви – 1500 Ом и сопротивление пола – 1000 Ом. Ответ выразить в миллиамперах (мА).

Ответ: 10

Задание 5.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите риск $R_{\text{пр}}$ гибели человека на производстве в нашей стране за один год, если известно, что ежегодно погибает около $n=7000$ человек, а численность работающих составляет примерно $N=70$ млн. человек. Ответ представить в виде числа, умноженного на 10^{-4} .

Ответ: 1

Задание 6.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Производственное помещение имеет объем 400 м³. Определить количество воздуха, которое необходимо подавать в данное помещение, если известно, что минимальная кратность воздухообмена должна быть не менее 5. Ответ представить в метрах кубических, деленных на час (м³/ч).

Ответ: 2000

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить необходимый объем притока воздуха для системы вентиляции помещения. Длина помещения 14м, ширина 10м, высота 4м. В помещении работают 24 человека. Источников тепла, влаги и вредных веществ нет. В соответствии со СНиП 2.04.05-91, при объеме помещения на 1 человека менее 20 м³, расход воздуха должен составлять не менее 30 м³/ч на 1 работающего; при объеме помещения на 1 человека более 20 м³, расход воздуха должен составлять не менее 20 м³/ч на 1 работающего. Ответ представить в метрах кубических, деленных на час (м³/ч).

Ответ: 480

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить требуемое количество стволов РС-70 (D-19мм) для тушения пожара, если: площадь тушения -320 м². Требуемая интенсивность подачи воды - 0,12 л/(с·м²). Ответ представить целым числом.

Ответ: 6

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить требуемый расход воды для тушения пожара, если: горит одноэтажный деревянный сарай размерами 15×10 м. Требуемая интенсивность подачи воды - 0,2 л/(с·м²). На тушение подаются ручные стволы. Ответ представить в л/с.

Ответ 30

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Скорость лавины составляет 200 км/ч, а дальность ее выброса – 1 км. Найти время (в секундах), за которое лавина сойдет с горного массива. Ответ запишите в виде целого числа.

Ответ: 18

Б1.О.18.02 ОСНОВЫ ВОЕННОЙ ПОДГОТОВКИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 11

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Находясь на военной службе, военнослужащие обладают особыми правами и обязанностями. Какой устав определяет права и обязанности военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации и взаимоотношения между ними, обязанности основных должностных лиц полка и его подразделений, а также правила внутреннего порядка.

1. Устав Внутренней службы ВС РФ;
2. Дисциплинарный устав ВС РФ;
3. Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ;
4. Строевой устав ВС РФ

Ответ: 1

Задание 12

Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Находясь на военной службе, военнослужащие обладают особыми правами и обязанностями. Какой из государственных документов в ВС России обязывает служению верности и долга для обороны нашего Отечества:

1. Конституция РФ;
2. Военный билет;
3. Военная присяга;
4. Кодекс Чести ВС РФ.

Ответ: 3

Задание 13

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

По степени физиологического воздействия можно выделить: ощутимый пороговый ток, пороговый не отпускающий ток, пороговый фибрилляционный ток. Указанные значения пороговых токов относятся к токам промышленной частоты при длительности протекания более 1 секунды. Какое из приведенных значений является ощутимым пороговым током:

1. менее 50 мкА
2. около 1 мА
3. более 5 мА
4. 12-15 мА

Ответ: 2

Задание 14

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Для чего используется общевойсковой защитный комплект (ОЗК)?

1. Для маскировки на местности
2. Для защиты от отравляющих веществ, радиоактивной пыли и биологических средств
3. Для переноски боеприпасов
4. Для защиты от холода зимой

Ответ: 2

Задание 15

Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Что означает термин «азимут» военной топографии?

1. Расстояние между двумя точками на карте
2. Угол между направлением на север и направлением на заданный предмет, отсчитываемый по часовой стрелке
3. Высота местности над уровнем моря
4. Тип условного знака на карте

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 16.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Под общевойсковыми уставами понимают нормативно-правовые акты, которые регламентируют жизнь и быт военнослужащих, их взаимоотношения между собой и повседневную деятельность. К общевойсковым уставам ВС РФ относятся:

1. Устав Внутренней службы ВС РФ;
2. Дисциплинарный устав ВС РФ;
3. Устав внутренней службы;
4. Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ;
5. Строевой устав ВС РФ
6. Устав формирования партизанских отрядов.

Ответ: 1245

Задание 17.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Под призывом на военную службу понимают привлечение граждан для исполнения воинской обязанности в рядах вооружённых сил и других войсках (Росгвардии, МЧС, ФСО). В какие сроки осуществляется призыв граждан России на действительную военную службу?

1. с 1 октября по 31 декабря;
2. с 1 января по 31 марта
3. с 1 апреля по 15 июля;
4. в любые сроки.

Ответ: 13

Задание 18.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Под призывом на военную службу понимают привлечение граждан для исполнения воинской обязанности в рядах вооружённых сил и других войсках (Росгвардии, МЧС, ФСО). Кто из граждан России освобождается от призыва на военную службу?

1. признанные не годными или ограниченно годными к военной службе по состоянию здоровья;
2. по личному желанию гражданина;
3. прошедшие военную службу в вооружённых силах другого государства;
4. имеющие неснятую судимость за совершение тяжкого преступления.

Ответ: 134

Задание 19.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных действий требуют от военнослужащего выполнения воинского приветствия на месте вне строя без оружия?

1. Приветствие прямого начальника при его приближении на 10–15 шагов
2. Нахождение в увольнении в гражданской одежде
3. Обращение к товарищу по службе с вопросом
4. Приветствие «Боевого Знамени» воинской части

Ответы: 14

Задание 20.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных характеристик являются обязательными для определения местоположения на карте с помощью компаса?

(Выберите все верные варианты)

1. Магнитное склонение местности
2. Цвет компаса
3. Измерение азимута на ориентир
4. Расстояние до ориентира

Ответы: 134

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 21.

Прочитайте текст и установите соответствие.

К общевоинским уставам ВС РФ относятся: Устав Внутренней службы ВС РФ; Дисциплинарный устав ВС РФ; Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ; Строевой устав ВС РФ. Установите соответствие между названием каждого устава и их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Свойства или функции		Виды веществ	
А	Устав Внутренней службы ВС РФ	1	устав определяет сущность воинской дисциплины, обязанности военнослужащих по ее соблюдению, виды поощрений и дисциплинарных взысканий, права командиров (начальников) по их применению, а также порядок подачи и рассмотрения обращений (предложений, заявлений и жалоб)

Б	Дисциплинарный устав ВС РФ	2	устав определяет предназначение, порядок организации и несения гарнизонной и караульной служб, права и обязанности должностных лиц гарнизона и военнослужащих, несущих эти службы, а также регламентирует проведение гарнизонных мероприятий с участием войск.
В	Устав гарнизонной и караульной службы ВС РФ	3	устав определяет права и обязанности военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации и взаимоотношения между ними, обязанности основных должностных лиц полка и его подразделений, а также правила внутреннего порядка
Г	Строевой устав ВС РФ	4	устав определяет строевые приемы и движение без оружия и с оружием; строи подразделений и воинских частей в пешем порядке и на машинах; порядок выполнения воинского приветствия, проведения строевого смотра; положение Боевого знамени воинской части в строю, порядок совместного выноса и относа Государственного флага РФ и Боевого знамени воинской части; обязанности военнослужащих перед построением и в строю и требования к их строевому обучению, а также способы передвижения военнослужащих на поле боя и действия при внезапном нападении противника.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3124

Задание 22.

Прочитайте текст и установите соответствие.

На вооружении ВС состоят: ручная граната РГД-5, Ф-1; ручная граната РГО; ручная граната РГД – 5; ручная граната РГ – 42; ручная граната РГН; ручная кумулятивная граната РКГ – 3.

Сопоставьте каждому из видов ручных гранат их характеристики. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

Ручная граната		Характеристики	
А	РГД-5	1	Эффективный радиус поражения составляет 50 метров, гарантированный - 15 метров. Отдельные осколки могут разлетаться на дистанцию в 200 метров, однако на таком расстоянии уже не представляют опасности. Время замедления такое же, как и у РГД-5 - 3,2-4,2 секунды, так как обе гранаты используют одинаковые запалы: УЗРГ, УЗРГМ и УЗРГМ-2 - все они универсальны и взаимозаменяемы.
Б	Ф-1	2	Радиус поражения гранаты составляет 20-25 метров, при средней дальности метания в 30-50 метров в зависимости от физического состояния бойца. Также может оснащаться осколочной рубашкой, которая превращает наступательную гранату в оборонительную, повышая количество и дистанцию разлета осколков. Время замедления от 3,2 до 4,2 секунд, в зависимости от используемого запала.
В	РГН	3	По боевым характеристикам аналогична Ф-1, но, как и РГН использует ударный запал УДЗ. Внешне отличается от РГН лишь ребристым корпусом, когда как у РГН он гладкий.

Г	РГО	4	По своим характеристикам очень близка к РГД-5. Особенностью является то, что граната детонирует либо спустя 3,2-4,2 секунды после броска, либо при столкновении с твердой преградой. Таким образом, РГН не оставляет противнику шанса успеть укрыться или отбросить гранату. Активация запала происходит только через 1,5 секунды после удаления предохранительной скобы. Благодаря этому, РГН защищены от случайных падений, а у бойца, уронившего гранату, остается время, чтобы метнуть ее куда следует.
---	-----	---	---

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание 23.

Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте вид огня с его определением

№	Видогня	№	Определение
1	Кинжальный огонь	А	Ведется одновременно из нескольких видов оружия по одной цели
2	Беглыйогонь	Б	Огонь с максимальной скорострельностью без поправок на прицеливание
3	Сосредоточенный огонь	В	Огонь из пулемета или орудия с очень высокой плотностью по узкой цели
4	Заградительный огонь	Г	Сплошная огневая завеса на пути движения противника

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3214

Задание 24.

Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте условный знак с его значением (для топографической карты):

№	Условный знак(описание)	№	Значение
1	Прямоугольник с диагоналями(крест внутри)	А	Рекаилиручей
2	Синяя волнистая линия	Б	Болото(проходимое)
3	Редкиевертикальные штрихи на синем фоне	В	Отдельностоящее дерево (ориентир)
4	Зеленый кругс точкой в центре	Г	Кирпичный завод или труба

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задание 25.

Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте способ маскировки с его описанием:

№	Способ маскировки	№	Описание
1	Естественная маскировка	А	Использование табельных средств (масксеть, маскхалат)
2	Искусственная маскировка	Б	Окраска техники под фон местности (зимний/летний камуфляж)
3	Техническая маскировка	В	Применение местных условий (лес, кусты, складки рельефа)
4	Деформирующая окраска	Г	Установка ложных сооружений, тепловых имитаторов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 26.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Сборка автомата после неполной разборки производится в обратной последовательности:

1. Присоединить газовую трубку со ствольной накладкой. Удерживая автомат левой рукой, правой рукой надвинуть газовую трубку передним концом на патрубок газовой камеры и прижать задний конец ствольной накладки к стволу; повернуть с помощью пенала принадлежности замыкатель на себя до входа его фиксатора в выем на колодке прицела.
2. Присоединить затвор к затворной раме. Взять затворную раму в левую руку, а затвор в правую руку и вставить затвор цилиндрической частью в канал рамы; повернуть затвор так, чтобы его ведущий выступ вошел в фигурный вырез затворной рамы, и продвинуть затвор вперед.
3. Присоединить затворную раму с затвором к ствольной коробке. Взять затворную раму в правую руку так, чтобы затвор удерживался большим пальцем в переднем положении.левой рукой обхватить шейку приклада, правой рукой ввести газовый поршень в полость колодки прицела и продвинуть затворную раму вперед настолько, чтобы отгибы ствольной коробки вошли в пазы затворной рамы, небольшим усилием прижать ее к ствольной коробке и продвинуть вперед.
4. Присоединить возвратный механизм. Правой рукой ввести возвратный механизм в канал затворной рамы; сжимая возвратную пружину, подать направляющий стержень вперед и, опустив несколько книзу, ввести его пятку в продольный паз ствольной коробки.
5. Спустить курок с боевого взвода и поставить на предохранитель.
6. Присоединить крышку ствольной коробки. Вставить крышку ствольной коробки передним концом в полукруглый вырез на колодке прицела; нажать на задний конец крышки ладонью правой руки вперед и книзу так, чтобы выступ направляющего стержня возвратного механизма вошел в отверстие крышки ствольной коробки.
7. Присоединить шомпол.
8. Нажать на спусковой крючок и поднять переводчик вверх до отказа.
9. Вложить пенал в гнездо приклада. Уложить принадлежность в пенал и закрыть его крышкой. У АКМС пенал убирается в карман сумки для магазинов.
10. Присоединить магазин к автомату. Удерживая автомат левой рукой за шейку приклада или цевье, правой рукой ввести в окно ствольной коробки зацеп магазина и повернуть магазин на себя так, чтобы защелка заскочила за опорный выступ магазина.

Укажите номера правильных ответов в правильной последовательности

Ответ: 12346587910

Задание 27.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Согласно российскому законодательству офицеры делятся на следующие категории: младшие офицеры, старшие офицеры и высшие офицеры. Какие звания относятся к младшему офицерскому составу?

1. капитан;
2. полковник;
3. майор;
4. сержант;
5. мл.лейтенант;
6. лейтенант;
7. ст. лейтенант
8. ст. сержант.

Укажите номера правильных ответов в порядке возрастания звания

Ответ: 5671

Задание 28.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Этапы неполной разборки АК-74 (после отделения магазина)

Установите правильную последовательность дальнейших действий:

- 1.Отделить затворную раму с газовым поршнем
- 2.Отделить возвратный механизм
- 3.Отделить крышку ствольной коробки
- 4.Отделить газовую трубку со ствольной накладкой
- 5.Отделить затвор

Ответ: 32154

Задание 29.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Алгоритм наложения кровоостанавливающего жгута (при артериальном кровотечении)

Установите последовательность действий при наложении жгута:

- 1.Зафиксировать время наложения жгута(запись на бумаге/жгуте)
- 2.Наложить жгут выше раны(ближе к сердцу) с контролируемым усилием
- 3.Прижать артерию пальцем выше места ранения для временной остановки крови
- 4.Наложить асептическую повязку на рану(если возможно, после жгута)

Ответ: 3214

Задание 30. Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок действий при подёме тревоги(в казарме)

Установите последовательность действий военнослужащего по сигналу «СБОР» (учебная тревога):

- 1.Построиться в установленном месте согласно боевому расчёту
- 2.Надеть средства защиты(противогаз, ОЗК-по обстановке)
- 2.Одеться по установленной форме одежды(полевая)
- 3.Получить оружие и имущество(согласно табелю)

Ответ: 3421

Б1.В.07 СТРАХОВАНИЕ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 31.

Стоимость застрахованного объекта составляет 127000 руб., страховая сумма – 100000 руб., ущерб страхователя в результате повреждения объекта – 35000 руб. Вычислите сумму страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности.

Ответ: 27559 руб.

Обоснование: страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности рассчитывается по формуле:

Страховое возмещение = Фактическая сумма ущерба *
*(Страховая сумма)/Стоимостная оценка объекта страхования).
Страховое возмещение = $(35000 \cdot 100000)/127000 = 27559$ руб.

Задание 32.

Стоимость застрахованного объекта составляет 700 тыс. руб., страховая сумма – 500 тыс. руб., ущерб страхователя в результате повреждения объекта – 200 тыс. руб. Вычислите сумму страхового возмещения по системе первого риска:

Ответ: 200 тыс. руб.

Обоснование: Страхование по системе первого риска предполагает выплату страхового возмещения в размере ущерба, но в пределах страховой суммы.

Задание 33.

По договору страхования имущества акционерного общества предусмотрена условная франшиза в размере 30 тыс. руб. Фактически ущерб составил 44900 тыс. руб. Определите страховое возмещение.

Ответ: 44900 тыс. руб.

Обоснование: в соответствии с условиями страхования применяется условная франшиза - страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы. Так как по заданию сумма ущерба выше суммы франшизы, то ущерб страховщиком возмещается полностью.

Задание 34.

СХПК «Комбайн» застраховало урожай пшеницы, по системе предельной ответственности исходя из средней за последние 5 лет урожайности - 23 ц/га. Договор сельскохозяйственного страхования был заключен на условиях выплаты страхового возмещения в размере 70 % причиненного убытка за недополучение урожая. Площадь посева 600 га. Фактическая урожайность пшеницы составила 21,5 ц/га. Закупочная цена пшеницы составила – 1560 руб. за 1 ц.

Рассчитайте сумму страхового возмещения по системе предельной ответственности

Ответ: 982 тыс. руб.

Обоснование: страхование по системе предельной ответственности предполагает, что в договоре устанавливается предел (прогноз) дохода страхователя; если реальный доход, вследствие реализации страхового случая, окажется ниже планируемого, то страховщик компенсирует часть или полную сумму недополученного дохода. Расчет страхового возмещения по системе предельной ответственности применяется при страховании урожая с/х культур, предпринимательских рисков.

Сумма ущерба (недополученного дохода) = $(23-21,5) \cdot 600 \cdot 1560 = 1404$ тыс. руб.

Страховое возмещение = Сумма ущерба * 70% = $1404 \cdot 70\% = 982$ тыс. руб.

Задание 25.

Хозяйствующий субъект застраховал свое имущество сроком на 1 год с ответственностью за кражу со взломом на сумму 2 млн руб. Ставка страхового тарифа – 0,3 % страховой суммы. По договору страхования предусмотрена условная франшиза «свободно от 4 %». Скидка к тарифу – 2 %. Фактический ущерб страхователя составил 1,3 млн руб.

Рассчитайте размер страхового взноса и страхового возмещения.

Ответ: страховой платеж с учетом скидки к тарифу = 5 880 руб.

Страховое возмещение = 1,3 млн рублей.

Обоснование: страховой платеж с учетом скидки к тарифу = $2 \text{ млн руб.} \cdot 0,3\% \cdot 0,98 = 5 \text{ 880 руб.}$

В соответствии с условиями страхования применяется условная франшиза - страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы. Так как по заданию сумма ущерба выше суммы франшизы, то ущерб страховщиком возмещается полностью. Страховое возмещение = 1,3 млн руб.

Задание 26.

Стоимость застрахованного имущества составляет 12000 д.е., страховая сумма 10 000 д.е., ущерб страхователя — 7500 д.е.

Определите страховое возмещение по системе первого риска и системе пропорциональной ответственности.

Ответ:

страховое возмещение по системе первого риска составит 7500 д.е;

страховое возмещение по системе пропорциональной ответственности 6250 д.е.

Обоснование:

страхование по системе первого риска предполагает выплату страхового возмещения в размере ущерба, но в пределах страховой суммы - 7500 д.е.

страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности рассчитывается по формуле:

Страховое возмещение = Фактическая сумма ущерба *

*(Страховая сумма)/Стоимостная оценка объекта страхования).

Страховое возмещение = $(7500 \cdot 10000)/12000 = 6250$ д.е.

Задание 27.

Хозяйствующий субъект застраховал свое имущество сроком на 1 год с ответственностью за кражу со взломом на сумму 5 млн руб. Ставка страхового тарифа – 0,3 % страховой суммы. По договору страхования предусмотрена условная франшиза «свободно от 4 %». Скидка к тарифу – 2 %. Фактический ущерб страхователя составил 1,3 млн руб. Рассчитайте размер страхового взноса и страхового возмещения.

Ответ:

Страховое возмещение = 1,3 млн рублей.

Страховой платеж с учетом скидки к тарифу = 14700 рублей.

Обоснование: страховой платеж с учетом скидки к тарифу = 5 млн руб. * 0,3 % * 0,98 = 14700 руб.

В соответствии с условиями страхования применяется условная франшиза - страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы. Так как по заданию сумма ущерба выше суммы франшизы, то ущерб страховщиком возмещается полностью.

Страховое возмещение = 1,3 млн руб.

Задание 28.

Стоимость застрахованного имущества составляет 12000 д.е., страховая сумма 10 000 д.е., ущерб страхователя — 9500 д.е.

Определите страховое возмещение по системе пропорциональной ответственности.

Ответ: 7917 д.е.

Обоснование: страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности рассчитывается по формуле:

Страховое возмещение = Фактическая сумма ущерба *

*(Страховая сумма)/Стоимостная оценка объекта страхования).

Страховое возмещение = $(9500 \cdot 10000)/12000 = 7917$ д.е.

Задание 29.

Заключен договор страхования урожая пшеницы, площадь посева которой 3 тыс. га. Средний пятилетний урожай пшеницы с 1 га в данном сельскохозяйственном предприятии составляет 32 ц. Договор страхования предусматривает страховое покрытие в размере 70%. В текущем (страховом) году в результате страховых событий, обусловленных договором страхования, урожая пшеницы с 1 га составил 25 ц. Стоимость 1 ц. пшеницы при заключении договора страхования составляла 1350 руб. Определите сумму страхового возмещения з недобор урожая данной культуры.

Ответ: 19845 тыс. руб.

Обоснование: страхование по системе предельной ответственности предполагает, что в договоре устанавливается предел (прогноз) дохода страхователя; если реальный доход, вследствие реализации страхового случая, окажется ниже планируемого, то страховщик компенсирует часть или полную сумму недополученного дохода. Расчет страхового возмещения по системе предельной ответственности применяется при страховании урожая с/х культур, предпринимательских рисков.

Сумма ущерба (недополученного дохода) = $(32-25) \cdot 3000 \cdot 350 = 28350$ тыс. руб.

Страховое возмещение = Сумма ущерба * 70% = 28350 тыс. руб.*70% =19845 тыс. руб.

Задание 30.

По договору эксцедента убыточности перестраховщик покрывает убытки в размере 70% сверх 110% убыточности страховщика. За перестраховочный период страховщик собрал взносов 10 млн. руб., а выплаты по этому портфелю составили 18 млн. руб.

Определите сумму страховой выплаты перестраховщика.

Ответ: 4 900 000 руб.

Обоснование:

Определим фактическую убыточность страховщика

Убыточность рассчитывается как отношение выплат к собранным взносам:

Убыточность=Выплаты/Взносы×100%

Убыточность=18 000 000/10 000 000×100%=180%

По условиям договора перестраховщик покрывает убытки сверх 110 %. Находим превышение:

Превышение=180%–110%=70%

Перестраховщик покрывает **70 %** от превышения (т. е. от этих 70 %):

Сумма перестрахования=70%×70%=0,7×0,7=0,49 (или 49%)

Умножаем сумму взносов на полученную долю:

Выплата перестраховщика=10 000 000×0,49=4 900 000 руб.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

Дисциплина	Курс
Б1.В.12 Основы экономической культуры граждан	3

Б1.В.12 ОСНОВЫ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ГРАЖДАН

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов.

Задание 1.

Формы безналичных расчетов, существующие в настоящее время в России:

1. платежными поручениями, платежными требованиями-поручениями, чеками, по аккредитиву, по инкассо;
2. платежными поручениями, чеками, по аккредитиву, по инкассо;
3. расчеты платежными поручениями, расчеты по аккредитиву, расчеты инкассовыми поручениями, расчеты чеками, расчеты в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямоедебетование), расчеты в форме перевода электронных денежных средств;
4. расчеты платежными поручениями, расчеты по аккредитиву, расчеты инкассовыми поручениями, расчеты чеками, расчеты в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямоедебетование).

Ответ: 3.

Задание 2.

Бюджетная система РФ состоит:

1. из двух уровней,
2. из трех уровней,
3. из четырех уровней,
4. из шести уровней,

Ответ: 2

Задание 3.

Форма организации бюджетной системы страны определяется:

1. государственным бюджетом;
2. бюджетным проектированием;
3. бюджетным кодексом;
4. государственным устройством.

Ответ: 4

Задание 4.

Методы стабилизации денежного обращения представляют собой:

1. антиинфляционная политика, методы "шоковой терапии", денежные реформы;
2. дефляционная политика, политика доходов, методы "шоковой терапии";
3. антиинфляционная политика, таргетирование денежной массы инструментами ЦБ РФ, денежные реформы;
4. антиинфляционная политика, денежные реформы.

Ответ: 1

Задание 5.

Эмиссия банкнот осуществляется:

1. системой коммерческих банков;
2. министерством финансов;
3. ЦБ РФ и его территориальными расчетно-кассовыми центрами;
4. казначейством.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов**Задание 6.**

Защита личной финансовой безопасности включает:

1. Создание финансовой подушки
2. Страхование жизни, здоровья и трудоспособности.
3. Погашение ипотеки
4. Страхование авто, квартиры, имущества.
5. Инвестирование в ценные бумаги

Ответ: 124

Задание 7.

Моделирование личных доходов предполагает использование следующих агрессивных инструментов инвестирования:

1. инвестиции в стартапы
2. получение кредита
3. депозиты банков
4. страховые накопительные программы
5. продукты накопления пенсионного капитала
6. фьючерсы
7. ПИФы

Ответ: 167

Задание 8.

По таким кредитам и займам обычно требуется обеспечение:

1. по займам в микрофинансовых организациях
2. по автокредитам
3. по кредитным картам
4. по кредитам на покупку бытовой техники
5. по кредитам на неотложные нужды
6. по ипотечным кредитам

Ответ: 26

Задание 9.

Олег рассматривает различные виды помещения денег в банк, но хочет предусмотреть возможный риск отзыва у банка лицензии на совершение банковских операций. Какие из этих видов сбережений не входят в систему обязательного страхования вкладов?

1. средства на вкладе в иностранной валюте
2. вклады в зарубежном филиале банка
3. именной банковский сертификат
4. средства, переданные банку в доверительное управление
5. средства на счетах индивидуального предпринимателя
6. средства на банковской карте
7. средства на металлических вкладах

Правильный ответ: 247

Задание 10.

В чем преимущество личного финансового плана перед спонтанным подходом?

1. он позволяет оценить текущую финансовую ситуацию, улучшить ее.
2. он позволяет подобрать подходящие финансовые инструменты с учетом всех целей

3. он позволяет учесть все финансовые цели семьи
 4. он позволяет гарантированно достичь всех желаемых целей.
 Правильный ответ: 123

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Все три понятия связаны с обменом и обращением товаров и услуг в экономике. Они описывают различные способы и механизмы, с помощью которых осуществляется обмен. Установите соответствие между понятиями и их характеристикой:

Характеристика	Понятие
А. Мера стоимости	1. Бартер
Б. Применяется, когда деньги не выполняют свои функции	2. Сущность денег
В. Особый товар, выполняющий функцию всеобщего эквивалента	3. Функция денег

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание 12.

Соответствие между функцией денег и её проявлением:

Проявление	Функция
А. Передача товара и его оплата происходят одновременно	1. В функции средства обращения
Б. Деньги используются для выполнения денежных обязательств	2. В функции мировых денег
В. Деньги используются в качестве международного и платежного средства	3. В функции средства платежа

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 132

Задание 13.

Соотнесите функции и уровни банковской системы:

Функция	Уровни
А кредитование предприятий	1 ЦБ РФ
Б денежная эмиссия	2 Банки
В расчётно – кассовое обслуживание клиентов	
Г мобилизация свободных денежных средств населения	
Д хранение золотовалютных резервов страны	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 21221

Задание 14.

Определите соответствие вида и характеристики депозитного счета:

Характеристика		Вид	
А	позволяет клиенту осуществлять текущие платежи	1	до востребования
Б	процентный доход может не начисляться	2	срочный
В	позволяет клиенту - получать относительно высокие проценты		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 112

Задание 15.

Соотнесите функции и уровни банковской системы:

Функция		Уровни	
А	выпуск и погашение государственных ценных бумаг	1	ЦБ РФ
Б	предоставление кредитов физическим и юридическим лицам	2	Банки
В	регулирование количества денег в стране		
Г	мобилизация свободных денежных средств населения		
Д	поддержка стабильности национальной валюты		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 12121

Задание закрытого типа на установление последовательности**Задание 16.**

Расположите в порядке возрастания возможные комиссии за оплату услуг, которые, как правило, взимают банки:

- оплата в банкомате или с помощью банковского терминала;
- оплата в отделении банка;
- оплата в личном кабинете Интернет-банка.

Ответ 312

Задание 17.

Расположите в правильной последовательности этапы осуществления расчетов инкассовыми поручениями:

- банк поставщика пересылает полученные документы в банк покупателя;
- денежные средства, полученные от покупателя, переводятся в банк поставщика;
- отгрузив продукцию и оформив все необходимые документы, поставщик представляет их в обслуживающий его банк вместе с инкассовым поручением;
- банк покупателя передает полученные документы покупателю против платежа;
- банк поставщика зачисляет полученные суммы на расчетный счет поставщика.

Правильный ответ: 31425

Задание 18.

Расположите в правильной логической последовательности этапы управления семейным бюджетом.

1. Корректировка плана и анализ отклонений
2. Постановка финансовых целей (накопления, крупные покупки)
3. Ведение учета доходов и расходов в течение месяца
4. Составление бюджета (распределение доходов по категориям расходов)
5. Отслеживание исполнения бюджета и сравнение с планом

Ответ: 24351

Задание 19.

Что влияет на ценовую политику банка (проранжируйте по важности):

1. конкуренты банка;
2. клиенты;
3. посредники;
4. изменение курса валюты.

Ответ: 2143

Задание 20.

Расположите в порядке возрастания разделы баланса банка:

1. собственный капитал;
2. активы;
3. пассивы.

Ответ: 231

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА**Задание 21.**

Депозитный сертификат оформлен на сумму 200 000 рублей. Срок по сертификату - 95 дней. Процентная ставка - 18,5% годовых. По истечении срока по сертификату вкладчик полученную от банка сумму погашения переоформил на срок 6 месяцев с ежеквартальным начислением процентов по ставке 20% годовых, заключив депозитный договор. Определите, какую сумму получил вкладчик по истечении срока депозитного договора.

Ответ: 9,63 тыс. руб.; 21,48 тыс. руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 95 дней:

Сумма процентов $I=200*0,185*(95/365)=9,63$ тыс. руб

воспользуемся формулой сложного процента для расчета суммы процентов за 6 мес (при ежемесячном начислении и капитализации):

Сумма процентов $I=P[(1+i/100*m)^N-1]=209,63[(1+20/100*4)^2-1]=21,48$ тыс. руб.

Задание 22.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 9 мес. Определить, условия какого вклада предпочтительнее:

- проценты начисляются по ставке 20% годовых;
- проценты начисляются ежемесячно по ставке 19,5% годовых.

Ответ: 15 тыс. руб.; 15,61 тыс. руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 6 мес: сумма процентов $I=100*0,20*0,75=15$ тыс. руб

воспользуемся формулой сложного процента для расчета суммы процентов за 6 мес (при ежемесячном начислении и капитализации):

Сумма процентов $I=P[(1+i/100*m)^N-1]=100[(1+19,5/100*12)^9-1]=15,61$ тыс. руб

Задание 23.

Депозит суммой 150 000 рублей оформляется в банке на срок 6 мес. Определить, условия какого вклада предпочтительнее:

- проценты начисляются по ставке 19% годовых;

- проценты начисляются ежемесячно по ставке 18,5% годовых.

Ответ: 14,25 тыс. руб., 14,42 тыс. руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 6 мес: сумма процентов $I=150*0,19*0,5= 14,25$ тыс. руб.

воспользуемся формулой сложного процента для расчета суммы процентов за 6 мес (при ежемесячном начислении и капитализации):

Сумма процентов $I=P[(1+i/100*m)^N-1]= 150[(1+18,5/100*12)^6-1]= 14,42$ тыс. руб.

Задание 24.

Банк приобрел за 580 руб. привилегированные акции компании «А» номиналом 500 руб. с фиксированным размером дивиденда 10% годовых и ежеквартальной выплатой дивидендов. Через 7 месяцев после приобретения и после очередной выплаты дивидендов акции были проданы этой организацией за 610 руб. Определить конечную доходность данной операции в пересчете на год.

Ответ: 16,25% годовых.

Обоснование: доходность рассчитывается как соотношение дохода (отдачи) к затратам (инвестициям) за тот же период. Конечная доходность учитывает все доходы инвестора за период - процентные и дисконтные. Конечная доходность инвестиций в ценные бумаги рассчитывается по формуле:

$D = ((\text{Процентный доход} + \text{Дисконтный доход}) / \text{Затраты}) * (\text{Год} / \text{Срок инвестиций}) * 100$

По имеющимся в нашем распоряжении данным рассчитаем величины процентного (по формуле простого процента) и дисконтного доходов:

Процентный доход = $(500 * 10 * (6/12)) / 100 = 25$ рублей

Дисконтный доход = $610 - 580 = 30$ рублей

По имеющимся в нашем распоряжении данным величина конечной доходности инвестиций инвестора без учета налогообложения составляет:

Доходность конечная = $((25+30)/580) * (12/7) * 100 = 16,25\%$ годовых.

Задание 25.

Вексель номиналом 1 млн рублей и сроком обращения 95 дней учтен в банке через 25 дней после его оформления. Учетная ставка банка 14% годовых. Рассчитать дисконт, назначенный банком по учетной операции. Результат округлите до десятых долей.

Ответ: 26849 руб.

Обоснование: дисконт = $(\text{срок до погашения} * \text{учетная ставка} * \text{сумма погашения}) / (100 * 365) = (70 * 14 * 1\text{млн}) / (100 * 365) = 26849$ руб.

Задание 26.

Вексель номиналом 1 млн рублей и сроком обращения 95 дней учтен в банке через 45 дней после его оформления. Учетная ставка банка 18% годовых. Рассчитать дисконт, назначенный банком по учетной операции. Результат округлите до десятых долей.

Ответ: 19726 руб.

Обоснование: дисконт = $(\text{срок до погашения} * \text{учетная ставка} * \text{сумма погашения}) / (100 * 365) = (40 * 18 * 1\text{млн}) / (100 * 365) = 19726$ руб.

Задание 27.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 183 дня. Определить размер начисленных процентов, если проценты начисляются по ставке простого процента 22% годовых;

Ответ: 11,03 тыс. руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 183 дня: сумма процентов $I=100*0,22*183/365= 11,03$ тыс. руб

Задание 28.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 95 дней. Определить размер начисленных процентов, если проценты начисляются по ставке простого процента 22% годовых;

Ответ: 5726 руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 183 дня: сумма процентов $I=100*0,22*95/365= 5726$ руб

Задание 29.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 182 дня. Определить размер начисленных процентов, если проценты начисляются по ставке простого процента 19% годовых;

Ответ: 9474 руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 183 дня: сумма процентов $I=100*0,19*182/365= 9474$ руб

Задание 30.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 250 дней. Определить размер начисленных процентов, если проценты начисляются по ставке простого процента 18% годовых;

Ответ: 12329 руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 250 дней: сумма процентов $I=100*0,18*250/365= 12329$ руб

Задание 31.

Банк приобрел за 800 руб. привилегированные акции компании «А» номиналом 500 руб. с фиксированным размером дивиденда 6% годовых и ежеквартальной выплатой дивидендов. Через 10 месяцев после приобретения и после очередной выплаты дивидендов акции были проданы банком за 830 руб. Определить конечную доходность данной операции в пересчете на год.

Ответ: 7,87%.

Обоснование: доходность рассчитывается как соотношение дохода (отдачи) к затратам (инвестициям) за тот же период. Конечная доходность учитывает все доходы инвестора за период - процентные и дисконтные. Конечная доходность инвестиций в ценные бумаги рассчитывается по формуле:

$$Д = ((\text{Процентный доход} + \text{Дисконтный доход}) / \text{Затраты}) * (\text{Год} / \text{Срок инвестиций}) * 100$$

По имеющимся в нашем распоряжении данным рассчитаем величины процентного (по формуле простого процента) и дисконтного доходов:

$$\text{Процентный доход} = (500 * 6 * (9/12)) / 100 = 22,5 \text{ руб.}$$

$$\text{Дисконтный доход} = 830 - 800 = 30 \text{ руб.}$$

По имеющимся в нашем распоряжении данным величина конечной доходности инвестиций инвестора без учета налогообложения составляет:

$$\text{Доходность конечная} = ((22,5 + 30) / 800) * (12/10) * 100 = 7,87\% \text{ годовых.}$$

Задание 32.

Вексель номиналом 1 млн рублей и сроком обращения 95 дней учтен в банке через 30 дней после его оформления. Учетная ставка банка 19% годовых. Рассчитать дисконт, назначенный банком по учетной операции.

Ответ: 33836 руб.

Обоснование: дисконт = (срок до погашения * учетная ставка * сумма погашения) / (100 * 365) = $(65 * 19 * 1 \text{ млн}) / (100 * 365) = 33836$ руб.

Задание 33.

Депозит суммой 100 000 рублей оформляется в банке на срок 95 дней. Определить размер начисленных процентов, если проценты начисляются по ставке простого процента 14,5% годовых.

Ответ: 3774 руб.

Обоснование: воспользуемся формулой простого процента для расчета суммы процентов за 95 дней: сумма процентов $I=100*0,145*95/365= 3774$ руб.

Задание 34.

Стоимость застрахованного объекта составляет 127000 руб., страховая сумма – 100000 руб., ущерб страхователя в результате повреждения объекта – 35000 руб. Вычислите сумму страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности.

Ответ: 27559 руб.

Обоснование: страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности рассчитывается по формуле:

$$\text{Страховое возмещение} = \text{Фактическая сумма ущерба} *$$

$$* (\text{Страховая сумма} / \text{Стоимостная оценка объекта страхования}).$$

$$\text{Страховое возмещение} = (35000 * 100000) / 127000 = 27559 \text{ руб.}$$

Задание 35.

Стоимость застрахованного объекта составляет 700 тыс. руб., страховая сумма – 500 тыс. руб., ущерб страхователя в результате повреждения объекта – 200 тыс. руб. Вычислите сумму страхового возмещения по системе первого риска:

Ответ: 200 тыс. руб.

Обоснование: Страхование по системе первого риска предполагает выплату страхового возмещения в размере ущерба, но в пределах страховой суммы.

Задание 36.

По договору страхования имущества акционерного общества предусмотрена условная франшиза в размере 30 тыс. руб. Фактически ущерб составил 44900 тыс. руб. Определите страховое возмещение.

Ответ: 44900 тыс. руб.

Обоснование: в соответствии с условиями страхования применяется условная франшиза - страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы. Так как по заданию сумма ущерба выше суммы франшизы, то ущерб страховщиком возмещается полностью.

Задание 37.

СХПК «Комбайн» застраховало урожай пшеницы, по системе предельной ответственности исходя из средней за последние 5 лет урожайности - 23 ц/га. Договор сельскохозяйственного страхования был заключен на условиях выплаты страхового возмещения в размере 70 % причиненного убытка за недополучение урожая. Площадь посева 600 га. Фактическая урожайность пшеницы составила 21,5 ц/га. Закупочная цена пшеницы составила – 1560 руб. за 1 ц.

Рассчитайте сумму страхового возмещения по системе предельной ответственности

Ответ: 982 тыс. руб.

Обоснование: страхование по системе предельной ответственности предполагает, что в договоре устанавливается предел (прогноз) дохода страхователя; если реальный доход, вследствие реализации страхового случая, окажется ниже планируемого, то страховщик компенсирует часть или полную сумму недополученного дохода. Расчет страхового возмещения по системе предельной ответственности применяется при страховании урожая с/х культур, предпринимательских рисков.

Сумма ущерба (недополученного дохода) $= (23 - 21,5) \cdot 600 \cdot 1560 = 1404$ тыс. руб.

Страховое возмещение $= \text{Сумма ущерба} \cdot 70\% = 1404 \cdot 70\% = 982$ тыс. руб.

Задание 38.

По договору страхования имущества акционерного общества предусмотрена условная франшиза в размере 30 тыс. руб. Фактически ущерб составил 44900 тыс. руб. Определите страховое возмещение.

Ответ: 44900 тыс. руб.

Обоснование: в соответствии с условиями страхования применяется условная франшиза - страховщик освобождается от возмещения убытка, если его размер не превышает размер франшизы, однако возмещает его полностью в случае, если размер убытка превышает размер франшизы. Так как по заданию сумма ущерба выше суммы франшизы, то ущерб страховщиком возмещается полностью.

Задание 39.

Стоимость застрахованного имущества составляет 12000 д.е., страховая сумма 10 000 д.е., ущерб страхователя — 9500 д.е.

Определите страховое возмещение по системе пропорциональной ответственности.

Ответ: 7917 д.е.

Обоснование: страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности рассчитывается по формуле:

Страховое возмещение = Фактическая сумма ущерба *

*(Страховая сумма)/Стоимостная оценка объекта страхования).

Страховое возмещение $= (9500 \cdot 10000) / 12000 = 7917$ д.е.

Задание 40.

Заключен договор страхования урожая пшеницы, площадь посева которой 3 тыс. га. Средний пятилетний урожай пшеницы с 1 га в данном сельскохозяйственном предприятии составляет 32 ц. Договор страхования предусматривает страховое покрытие в размере 70%. В текущем (страховом) году в результате страховых событий, обусловленных договором страхования, урожая пшеницы с 1 га составил 25 ц. Стоимость 1 ц. пшеницы при заключении договора страхования составляла 1350 руб. Определите сумму страхового возмещения з недобор урожая данной культуры.

Ответ: 19845 тыс. руб.

Обоснование: страхование по системе предельной ответственности предполагает, что в договоре устанавливается предел (прогноз) дохода страхователя; если реальный доход, вследствие реализации страхового случая, окажется ниже планируемого, то страховщик компенсирует часть или полную сумму недополученного дохода. Расчет страхового возмещения по системе предельной ответственности применяется при страховании урожая с/х культур, предпринимательских рисков.

Сумма ущерба (недополученного дохода) $= (32 - 25) * 3000 * 350 = 28350$ тыс. руб.

Страховое возмещение = Сумма ущерба * 70% = 28350 тыс. руб. * 70% = 19845 тыс. руб.

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.В.13 Основы формирования ответственной гражданской позиции	3

Б1.В.13 ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ ПОЗИЦИИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Федеральный закон от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» устанавливает основные принципы противодействия терроризму, правовые и организационные основы профилактики терроризма и борьбы с ним, минимизации и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма, а также правовые и организационные основы применения Вооруженных Сил Российской Федерации в борьбе с терроризмом. В статье 3 указанного федерального закона даётся определение самому понятию «терроризм». Что такое терроризм согласно Федеральному закону от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»?

1. идеология насилия и практика воздействия на принятие решения органами государственной власти, органами местного самоуправления или международными организациями, связанные с устрашением населения и (или) иными формами противоправных насильственных действий;
2. деятельность незаконных вооруженных формирований по захвату мест массового пребывания людей;
3. устрашение населения и органов государственной власти различными формами противоправных насильственных действий;
4. практика воздействия на принятие решения органами государственной власти и органами местного самоуправления с помощью противоправных насильственных действий.

Ответ: 1

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Под экстремистской деятельностью (экстремизмом) понимается деятельность общественных и религиозных объединений, иных организаций, средств массовой информации, физических лиц, проявляющаяся в различных формах, в том числе в форме планирования, организации, подготовке и совершения действий, направленных на насильственное изменение основ конституционного строя, подрыв безопасности Российской Федерации, захват или присвоение властных полномочий, создания незаконных вооруженных формирований, осуществления террористической деятельности, унижения национального достоинства; пропаганды и публичного демонстрирования нацистской атрибутики или символики либо атрибутики или символики, сходных с нацистской до степени смешения; публичных призывов к осуществлению указанной деятельности или ее финансирование. Какая из нижеперечисленных является крайней формой проявления экстремизма?

1. возбуждение национальной розни;
2. дискриминация по религиозному признаку;
3. терроризм;
4. использование нацистской атрибутики или символики.

Ответ: 3

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» для государственных гражданских служащих установлен запрет на получение в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения). В каких случаях государственный гражданский служащий имеет право принять подарок в ходе выполнения своих должностных обязанностей?

1. если подарок выражается в оказании услуг;
2. если подарок выражается в оплате транспортных расходов;
3. если подарок вручен на официальном мероприятии и его стоимость не превышает 3 тысяч рублей;
4. если стоимость подарка не превышает 5 тысяч рублей.

Ответ: 3

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» установлена обязанность гражданского служащего, замещающего должность гражданской службы, включенную в перечень, установленный нормативными правовыми актами Российской Федерации, представлять представителю нанимателя сведения о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера членов своей семьи. Сведения о доходах каких именно членов семьи обязан предоставлять государственный гражданский служащий представителю нанимателя?

1. всех близких родственников, включая родителей, а также сестер и братьев;
2. всех родственников и свойственников, в том числе тещи, тестя;
3. супруга (супруги), детей и родителей;
4. супруга (супруги) и несовершеннолетних детей.

Ответ: 4

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Коррупция оказывает разлагающее влияние на все сферы жизни общества: экономику, социальную сферу, политику. Негативные последствия, порождаемые этим явлением, не только препятствуют прогрессивному, поступательному развитию общества, но и представляют серьезную угрозу интересам национальной безопасности страны. Что из перечисленного можно отнести к последствиям коррупции?

1. рост численности государственных служащих;
2. ущерб репутации государственных органов;
3. оба варианта верны;
4. нет верного ответа.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответов из предложенных

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Согласно Федеральному закону от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» контртеррористической операцией является комплекс специальных, оперативно-боевых, войсковых и иных мероприятий с применением боевой техники, оружия и специальных средств по пресечению террористического акта, обезвреживанию террористов, обеспечению безопасности физических лиц, организаций и учреждений, а также по минимизации последствий террористического акта. В каких целях проводится контртеррористическая операция?

1. в целях пресечения и раскрытия террористического акта;
2. в целях пресечения преступлений террористической направленности;
3. в целях прекращения деятельности незаконного вооруженного формирования;

4. в целях минимизации последствий террористического акта и защиты жизненно важных интересов личности, общества и государства.

Ответ: 124

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» устанавливаются основные принципы противодействия коррупции, правовые и организационные основы предупреждения коррупции и борьбы с ней, минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений. Какие из нижеперечисленных принципов относятся к основным принципам противодействия коррупции в России?

1. принцип правовой определенности;
2. принцип законности;
3. принцип неотвратимости ответственности за совершение коррупционных правонарушений;
4. принцип публичности и открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Ответ: 234

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» противодействие коррупции определяется как деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий. Какие направления деятельности согласно указанному закону включает в себя противодействие коррупции?

1. борьба с коррупцией;
2. ликвидация последствий коррупции;
3. профилактика коррупции;
4. защита прав предпринимателей.

Ответ: 123

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» в целях противодействия коррупции на государственной гражданской службе установлен запрет для государственных гражданских служащих на занятие определёнными видами деятельности. Какой деятельностью из нижеперечисленных не запрещается заниматься гражданскому служащему в связи с прохождением гражданской службы?

1. благотворительной деятельностью;
2. творческой деятельностью;
3. предпринимательской деятельностью;
4. просветительской деятельностью.

Ответ: 124

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Взятка является уголовно наказуемым деянием, которое влечёт за собой привлечение виновного лица к уголовной ответственности. Однако Уголовный кодекс Российской Федерации в отдельных случаях позволяет освободить лицо, давшее взятку, от уголовной ответственности. В каких ситуациях лицо, которое дало взятку, освобождается от уголовной ответственности?

1. если имело место вымогательство взятки со стороны должностного лица;
2. в случае деятельного раскаяния;
3. если лицо добровольно сообщило органу, имеющему право возбудить уголовное дело, о даче взятки;
4. при возмещении причиненного вреда.

Ответ: 13

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид правонарушения также будет различаться строгостью. Установите соответствие между правонарушением и видом ответственности.

Вид ответственности		Правонарушение	
А	Уголовная	1	Получение госслужащим в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов и иные вознаграждения)
Б	Административная	2	Дача взятки
В	Дисциплинарная	3	Несообщение госслужащим об имеющемся конфликте интересов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Согласно закону под экстремистской деятельностью (экстремизмом) понимается деятельность общественных и религиозных объединений, иных организаций, средств массовой информации, физических лиц, проявляющаяся в различных формах, в том числе в форме планирования, организации, подготовке и совершения действий, направленных на насильственное изменение основ конституционного строя, подрыв безопасности Российской Федерации, захват или присвоение властных полномочий, создания незаконных вооруженных формирований, осуществления террористической деятельности, унижения национального достоинства; пропаганды и публичного демонстрирования нацистской атрибутики или символики либо атрибутики или символики, сходных с нацистской до степени смешения; публичных призывов к осуществлению указанной деятельности или ее финансирование. Исследователями экстремистских настроений в обществе даются определения явлениям экстремистской направленности. Установите соответствия между понятиями и определениями явлений экстремистской направленности:

Понятие явления		Определение явления	
А	Экстремистская группа	1	заранее спланированные и организованные людьми действия выраженного агрессивного характера с применением крайних методов достижения экстремистских целей
Б	Экстремистская организация	2	неформальная группа лиц, придерживающихся идеологии насилия, крайних мер и методов деятельности, с причинением морального и материального ущерба личности, обществу и государству, с применением или угрозой применения оружия, физической силы, химических и взрывчатых веществ
В	Экстремистская акция	3	устойчивая группа лиц, поддерживающая определенную структуру и субординация в группе как во время подготовки, так и в процессе осуществления экстремистской акции

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 231

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Эксперты и учёные, занимающиеся изучением такого явления, как терроризм, выделяют около 200 видов современной террористической деятельности. Все они различаются своим характером и имеют различные цели деятельности. Основным методом террористической деятельности – шантаж (запугивание) органов власти и населения опасностью гибели людей, причинением значительного имущественного ущерба либо наступлением иных общественно опасных последствий, осуществляемый в целях нарушения общественной безопасности и оказания воздействия на принятие органами власти решений, выгодных террористам. Установите соответствие видов терроризма характеру и целям деятельности террористов:

Вид терроризма		Характер и цели терроризма	
А	Политический	1	ненависть, крайняя нетерпимость к другим религиям
Б	Религиозный	2	использование в политических целях технических способов дезорганизации работы АИС общественного управления и связи
В	Криминальный	3	завоевание политической власти, свержение существующей государственной власти
Г	Националистический	4	действия уголовно наказуемыми методами: убийства, грабежи, диверсии, контрабанда
Д	Кибертерроризм	5	провокация межнациональных конфликтов для нарушения общественной безопасности, провозглашения преимуществ одной нации над другими

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 31452

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид правонарушения также будет различаться строгостью. Установите соответствие между правонарушением и видом ответственности:

Вид ответственности		Правонарушение	
А	Уголовная	1	Причинение ущерба незаконными действиями государственных органов
Б	Гражданско-правовая	2	Нецелевое расходование средств государственных внебюджетных фондов
В	Дисциплинарная	3	Использование преимуществ должностного положения в период избирательной кампании

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид правонарушения также будет различаться строгостью. Установите соответствие между правонарушением и видом ответственности:

Вид ответственности		Правонарушение	
А	Уголовная	1	Получение взятки
Б	Административная	2	Неуведомление госслужащим органов прокуратуры или других государственных органов об обращении к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений
В	Дисциплинарная	3	Незаконное привлечение к трудовой деятельности государственного служащего

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 132

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В целях противодействия терроризму в России принимаются различные нормативные правовые акты, которые регулируют деятельность государственных органов и иных субъектов противодействия терроризму, устанавливают порядок профилактики и борьбы с терроризмом, а также ликвидации последствий преступлений террористической направленности. В России существует иерархия нормативных правовых актов в зависимости от их юридической силы. Расположите нормативные акты о противодействии терроризму в порядке убывания их юридической силы:

1. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»
2. Постановление Правительства РФ «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов спорта и формы паспорта безопасности объектов спорта»
3. Указ Президента РФ «О порядке установления уровней террористической опасности, предусматривающих принятие дополнительных мер по обеспечению безопасности личности, общества и государства»

Ответ: 132

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В результате действия организованной террористической группы в час пик на входе у досмотровой зоны в здании железнодорожного вокзала одного из провинциальных городов России произошел взрыв. В здании вокзала находилось около 200 пассажиров. Установите необходимую последовательность действий при взрыве:

1. Сообщить о случившемся по телефону в полицию;
2. Успокоиться, проанализировать ситуацию;
3. Защитить органы дыхания мокрой тканью;
4. Отойти подальше от здания/места взрыва и дождаться полиции;
5. Помочь нуждающимся людям покинуть место происшествия.

Ответ: 23154

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид

правонарушения также будет различаться строгостью. Расположите коррупционные правонарушения в порядке возрастания степени их тяжести:

1. Использование преимуществ должностного или служебного положения в период избирательной кампании, кампании референдума;
2. Внесение в единые государственные реестры заведомо недостоверных сведений;
3. Получение без письменного разрешения представителя нанимателя награды международной организации гражданским служащим, в должностные обязанности которого входит взаимодействие с указанной организацией.

Ответ: 312

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид правонарушения также будет различаться строгостью. Расположите меры дисциплинарной ответственности в порядке убывания их строгости:

1. увольнение по соответствующим основаниям;
2. предупреждение о неполном должностном соответствии;
3. замечание.

Ответ: 123

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Коррупционные правонарушения отличаются друг от друга по степени тяжести и общественной опасности. Это могут быть как уголовные преступления, так и административные правонарушения или дисциплинарные проступки. Ответственность за каждый вид правонарушения также будет различаться строгостью. Расположите виды коррупционных правонарушений в порядке возрастания их общественной опасности:

1. гражданско-правовые;
2. административные;
3. дисциплинарные.

Ответ: 132

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Два соседа: гражданин К. и гражданин М., имели длительные неприязненные отношения друг к другу, связанные с разногласиями по вопросу дележа парковочного места на придомовой территории. В один день в результате очередной конфликтной ситуации за парковочное место гражданин К. нанес побои гражданину М., при этом сделав неллицеприятное высказывание в отношении гражданина М. с отсылкой на его национальность. Носит ли поступок гражданина К. экстремистский характер.

Ответ: Поступок гражданина К. носит экстремистский характер, поскольку Федеральным законом «О противодействии экстремистской деятельности» к экстремистским деяниям относится, в том числе, совершение преступления на почве неприязни по национальному признаку.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

При проведении террористического акта в руки экстремистов попали два друга - Андрей и Сергей. Андрей с момента захвата стал демонстрировать свой твердый характер и полное презрение к захватившим его террористам - отказывался от пищи и воды, пытался оказывать сопротивление, разговаривал исключительно на повышенных тонах, отказывался выполнять указания террористов. Сергей повел себя иначе - молчал, когда его не спрашивали, ел и пил, что давали, не раболопствовал и не заискивал, но старался не привлекать внимание террористов ни своим поведением, ни своей речью. Кто из друзей вел себя правильно?

Ответ: Правильно вел себя Сергей, поскольку поведение Андрея могло спровоцировать террористов на ещё более неадекватные действия, что могло бы привести к причинению большего вреда здоровью и жизни как самого Андрея, так и окружающих.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

К начальнику поликлиники Волгину П.П. обратился водитель автобуса Портнов С.К. с предложением выдать ему больничный лист. По результатам медицинского осмотра Волгин не обнаружил у Портнова каких-либо заболеваний. Портнов достал из портфеля бутылку виски за 800 руб. и коробку конфет за 300 руб. и попросил Волгина выдать больничный лист, после чего больничный лист был выдан. Как можно квалифицировать действия указанных лиц.

Ответ: Действия Волгина и Портнова содержат следующие признаки коррупционного правонарушения: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда обществу и государству. Таким образом, данные действия являются коррупционным преступлением и подпадают под описание уголовного преступления «Мелкое взяточничество» - получение взятки, дача взятки лично или через посредника в размере, не превышающем десяти тысяч рублей.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Петров - начальник отдела департамента Минтранса России женился на Ивановой - ведущем специалисте того же отдела. Могут ли после заключения брака супруги Петровы проходить государственную службу в одном подразделении?

Ответ: После заключения брака супруги Петровы не смогут проходить государственную службу в одном подразделении, поскольку Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации» установлено, что гражданский служащий не может находиться на гражданской службе в случае близкого родства или свойства (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители и дети супругов) с государственным служащим, если замещение должности государственной службы связано с непосредственной подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Рогов С.П., не являющийся должностным лицом, получил двести тысяч рублей от Круглова Л.А. для передачи этих денежных средств должностному лицу, которое может совершить определенные действия в пользу Круглова. Как квалифицировать действия Рогова?

Ответ: Действия Рогова подпадают под квалификацию статьи 291.1 Уголовного кодекса Российской Федерации «Посредничество во взяточничестве». Посредничество во взяточничестве – непосредственная передача взятки по поручению взяткодателя или взятополучателя либо иное содействие взяткодателю и (или) взятополучателю в достижении либо реализации соглашения между ними о получении и даче взятки в значительном размере. Значительным размером считается сумма, превышающая 25 тысяч рублей.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сапрыкиным Б.М. была предпринята попытка передачи денег должностному лицу Болотову А.М., со стороны которого не совершалось никаких действий, свидетельствующих о согласии этого должностного лица принять взятку. Будет ли подлежать уголовной ответственности Болотов?

Ответ: Болотов не будет подлежать уголовной ответственности, поскольку уголовная ответственность возникает только в случае наличия факта совершения уголовного преступления – виновного противоправного деяния (действия или бездействия), запрет на совершение которого прямо установлен Уголовным кодексом Российской Федерации.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Секретарь-референт начальника отдела государственных закупок Министерства Ласточкина задержана при получении 5 млн. рублей от гражданина Дятлова. Из заявления гражданина

Дятлова следует, что указанная сумма им передана согласно ранее достигнутой договоренности с непосредственным руководителем Ласточкиной, который взамен обещал ему содействие в получении государственного заказа на поставку медицинского оборудования на сумму 450 млн рублей. Как следует квалифицировать действия Ласточкиной?

Ответ: Действия Ласточкиной подпадают под квалификацию статьи 291.1 Уголовного кодекса Российской Федерации «Посредничество во взяточничестве». Посредничество во взяточничестве – непосредственная передача взятки по поручению взяткодателя или взяткополучателя либо иное содействие взяткодателю и (или) взяткополучателю в достижении либо реализации соглашения между ними о получении и даче взятки в значительном размере. Значительным размером считается сумма, превышающая 25 тысяч рублей.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В благодарность за то, что врач вылечил её тяжело больного ребёнка, Галина подарила врачу букет цветов из своего сада. Усматриваются ли в поведении Галины признаки коррупции?

Ответ: В поведении Галины признаки коррупции отсутствуют. Признаками коррупции являются: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда общественным отношениям.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Заместитель директора Департамента Минтруда России Разуваев подал сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера на 5 дней позже срока, установленного антикоррупционным законодательством. Какую ответственность понесет Разуваев за несвоевременную подачу декларации?

Ответ: За несвоевременную подачу декларации Разуваев понесет дисциплинарную ответственность, поскольку обязанность о предоставлении сведений о своих доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера членов своей семьи (супруг (супруга) и несовершеннолетние дети) предусмотрена Федеральным законом «О противодействии коррупции», Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации». Ответственность за совершение данного правонарушения не предусмотрена ни в УК РФ, ни в КоАП РФ.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Ложкина С.В. передала заместителю начальника следственного изолятора г. Пензы Гаврилову П.А. коробку шоколадных конфет стоимостью 450 рублей за организацию встречи с мужем, содержащимся в данном изоляторе. Содержатся ли в действиях указанных лиц признаки какого-либо состава преступления?

Ответ: В действиях Ложкиной и Гаврилова содержатся следующие признаки коррупционного преступления: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда общественным отношениям. Таким образом, данные действия являются коррупционным преступлением и подпадают под описание уголовного преступления «Мелкое взяточничество» - получение взятки, дача взятки лично или через посредника в размере, не превышающем десяти тысяч рублей.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

К начальнику отдела лицензирования Ространснадзора Загребаеву обратился руководитель ООО «Коваль» гражданин Ковалев, предложивший вознаграждение в размере 30 тыс. рублей за ускорение процесса рассмотрения заявления на получение лицензии. Загребаев от предложения с возмущением отказался, ссылаясь на то, что как честный и добросовестный государственный служащий не в праве получать вознаграждение за исполнение служебных (должностных) обязанностей, а также предупредил гражданина Ковалева о том, что в случае повторного обращения к нему с такого рода предложением вынужден будет сообщить об этом в правоохранительные органы. Полностью ли выполнил государственный служащий Загребаев обязанности, возложенные на него законодательством и возможные правовые последствия?

Ответ: Государственный служащий Загребаев не полностью выполнил обязанности, возложенные на него законодательством, а именно: Федеральным законом «О противодействии коррупции» установлено, что гражданский служащий обязан уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений, чего Загребаевым сделано не было. Возможным правовым последствием для Загребаева будет привлечение к дисциплинарной ответственности.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Оптово-розничная компания «Торг-Сервис» закупила на товарной бирже крупную партию морепродуктов. Сделка была совершена на весьма выгодных условиях для покупателя: оптимальный вариант подбора изделий, относительно низкие цены, сжатые сроки поставки. В связи с этим компания «Торг-Сервис» выплатила брокерской фирме повышенное вознаграждение в размере 500 000 рублей. Имеет ли место в данном случае коммерческий подкуп?

Ответ: В соответствии со статьёй 204 УК РФ под коммерческим подкупом понимается незаконная передача лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, денег, ценных бумаг, иного имущества, а также незаконные оказание ему услуг имущественного характера, предоставление иных имущественных прав (в том числе когда по указанию такого лица имущество передается, или услуги имущественного характера оказываются, или имущественные права предоставляются иному физическому или юридическому лицу) за совершение действий (бездействие) в интересах дающего или иных лиц, если указанные действия (бездействие) входят в служебные полномочия такого лица либо если оно в силу своего служебного положения может способствовать указанным действиям (бездействию). Таким образом, в данном случае нельзя утверждать, что имеет место коммерческий подкуп, поскольку описанные действия не совпадают с диспозицией статьи УК РФ.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Работник департамента одного из федеральных агентств Зорин в установленный законодательством срок - до 30 апреля не представил сведения о своих доходах и расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также такого рода сведения в отношении своей супруги и несовершеннолетних детей. Между тем занимаемая Зориным должность входит в Перечень должностей, при замещении которых государственные служащие обязаны представлять такого рода сведения. К какому виду правонарушений можно отнести правонарушение, совершенное Зориным?

Ответ: Правонарушение, совершенное Зориным, можно отнести к дисциплинарному виду правонарушений, поскольку обязанность о предоставлении сведений о своих доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера членов своей семьи (супруг (супруга) и несовершеннолетние дети) предусмотрена Федеральным законом «О противодействии коррупции», Федеральным законом «О государственной гражданской службе Российской Федерации». Ответственность за совершение данного правонарушения не предусмотрена ни в УК РФ, ни в КоАП РФ.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Семина Г.В., работающий в должности инспектора отдела потребительского рынка органа местного самоуправления, пришел в магазин «Продукты», где в результате проведенной им проверки выявил нарушения законодательных актов, правил и норм, регламентирующих деятельность магазина. При составлении акта, находясь в помещении указанного магазина, Семина потребовал и получил от директора магазина Лапина О.М. 30 тыс. руб. за прекращение проверки магазина и продолжение его работы. Как квалифицировать действия Семина?

Ответ: Действия Семина необходимо квалифицировать как коррупционные, поскольку в них содержатся следующие признаки коррупционного преступления: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда обществу и государству. Так им образом, данные действия являются коррупционным преступлением и подпадают под описание уголовного преступления, предусмотренного статьёй 290 УК РФ «Получение взятки» - получение

должностным лицом, иностранным должностным лицом либо должностным лицом публичной международной организации лично или через посредника взятки в виде денег, ценных бумаг, иного имущества либо в виде незаконных оказания ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав (в том числе когда взятка по указанию должностного лица передается иному физическому или юридическому лицу) за совершение действий (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если указанные действия (бездействие) входят в служебные полномочия должностного лица либо если оно в силу должностного положения может способствовать указанным действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Ломов С.С., занимающий государственную должность субъекта РФ, включил своего подчиненного Харитонova А.Л. в списки лиц, представляемых к поощрительным выплатам, за что получил от последнего ценные бумаги стоимостью четыреста тысяч рублей. Усматриваются ли в действиях Ломова признаки коррупционного правонарушения?

Ответ: В действиях Ломова усматриваются признаки коррупционного правонарушения, а именно: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда общественным отношениям.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Панов В.В., являющийся председателем государственной экзаменационной комиссии, требовал от студентов, которым предстояло сдавать государственный экзамен, денежные средства. Для подкрепления своего требования Панов предупредил студентов, что, если они не выполнят его требования, то будут отчислены. Какое преступление совершили студенты, которые при указанных обстоятельствах передали Панову денежные средства?

Ответ: Студенты, которые при указанных обстоятельствах передали Панову денежные средства, совершили коррупционное преступление, которое подпадает под описание уголовного преступления, предусмотренного статьёй 291 УК РФ «Дача взятки».

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Коньков А.С. лично передал заместителю командира ДПС ГИБДД Тарасову В.А. денежные средства в размере 12 тысяч рублей за не составление сотрудниками ДПС ГИБДД документов о привлечении Конькова к административной ответственности за нарушение ПДД. Квалифицируйте действия Конькова.

Ответ: Действия Конькова необходимо квалифицировать как коррупционное преступление, которое подпадает под описание уголовного преступления, предусмотренного статьёй 291 УК РФ «Дача взятки».

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Пашин О.П. обещал Салееву Г.Д. посредничество во взяточничестве при заведомом отсутствии у него намерения передать денежные средства в качестве взятки должностному лицу. Получив денежные средства, Пашин обратил их в свою пользу. Можно ли отнести деяние Пашина к правонарушениям коррупционной направленности?

Ответ: Деяние Пашина нельзя отнести к правонарушениям коррупционной направленности, поскольку оно не обладает всеми признаками коррупционного правонарушения, а именно: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда обществу и государству.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Государственный служащий А. А. Яковлев подал заявление с просьбой предоставить ему отпуск по личным обстоятельствам сроком на 10 суток в связи с рождением ребенка. Руководитель департамента отказал Яковлеву в подписании его заявления, мотивируя это тем, что рождение

ребенка не входит в перечень обязательных оснований для предоставления отпуска. Тогда Яковлев пришел к нему снова с бутылкой дорогого коньяка за 2600 рублей, отдал ее, после чего руководитель разрешил ему уехать в отпуск. Можно ли квалифицировать действия указанных лиц как получение и дачу взятки?

Ответ: Действия указанных лиц содержат следующие признаки коррупционного правонарушения: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда обществу и государству. Таким образом, данные действия являются коррупционным преступлением и подпадают под описание уголовного преступления «Мелкое взяточничество» - получение взятки, дача взятки лично или через посредника в размере, не превышающем десяти тысяч рублей.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

К руководителю территориального управления министерства А.А. Ежову обратилась Т.К. Птицына с просьбой помочь получить служебную квартиру. В разговоре Птицына пообещала пригласить Ежова в один из лучших ресторанов города после получения вожденной квартиры с тем, чтобы, согласно традиции, отметить новоселье. Являются ли действия Птицыной коррупционными? Можно ли расценивать в качестве взятки приглашение в ресторан?

Ответ: Действия Птицыной являются коррупционными, поскольку содержат следующие признаки коррупционного правонарушения: наличие властных полномочий, нарушение закона, взаимная выгода, причинение вреда обществу и государству. Приглашение в ресторан можно ли расценивать в качестве взятки, поскольку в соответствии со статьей 290 УК РФ взятка может быть передана в виде денег, ценных бумаг, иного имущества либо в виде незаконных оказания ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Дисциплина	Курс
Б1.О.12 Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2
Б1.О.16 Инновации в сервисе	2
Б1.О.17 Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3

**Б1.О.12 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА**

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какое определение информационной системы приведено в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»?

1. Информационная система – это технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;
2. Информационная система – это совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;
3. Информационная система – организационно-техническая система, предназначенная для выполнения информационно-вычислительных работ;
4. Информационная система – это совокупность внешних и внутренних информационных потоков, аппарата управления организации и средств обработки информации.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов
Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Укажите функции управления экономическим субъектом, которые поддерживают современные информационные системы.

1. премирование;
2. учет;
3. анализ;
4. распределение.

Ответ: 23

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание обеспечения		Понятие	
А	Вид обеспечения предназначен для непосредственного выполнения всех операций в рамках используемых ИТ, гарантируя при этом обработку заданных объемов данных к требуемому моменту времени	1	Информационное обеспечение
Б	Вид обеспечения формируется комплексом документов, регламентирующих деятельность специалистов при использовании АРМ в соответствии со своими служебными обязанностями	2	Техническое обеспечение
В	Вид обеспечения формируется совокупностью программ,	3	Лингвистическое

	позволяющих организовать решение задач на компьютере		обеспечение
Г	Вид обеспечения ориентирован на поддержку привычных пользователям особенностей структуризации используемых данных, позволяющих осуществлять быстрый поиск, внесение необходимых изменений, подготовку документов и отчетов	4	Организационное обеспечение
Д	Вид обеспечения объединяет совокупность языковых средств для формализации естественного языка, построения и сочетания информационных единиц, ориентированных в целом на эффективную реализацию пользовательского интерфейса	5	Программное обеспечение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 24513

Задание 4.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание программы		Понятие	
А	Программа для хранения и обработки данных в таблице	1	MS Outlook
Б	Программа для создания мультимедийных презентаций	2	MS Excel
В	Программа для обработки сообщений электронной почты	3	MS Word
Г	Программа для работы с базами данных	4	MS Power Point
Д	Программа для текстовых документов	5	MS Access

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 24153

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 5.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность стадий проектирования АИС:

1. Внедрение в эксплуатацию.
2. Разработка технического и рабочего проектов.
3. Анализ функционирования
4. Предпроектное обследование.

Ответ: 4213

Задание 6.

Прочитайте текст и установите последовательность

Правильная последовательность при разработке базы данных:

1. Разработка информационно-логической модели.
2. Разработка физической модели.
3. Разработка концептуальной модели.
4. Описание предметной области.

Ответ: 4132

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Понятие информации и данных. Чем отличаются понятия «данные», «информация» и «знания» в контексте экономических информационных систем? Приведите примеры каждого понятия из области финансового учета.

Пример развернутого ответа:

Данные— это зафиксированные, необработанные сведения, которые сами по себе не несут смысла. *Пример:* число «100 000», запись «12.05.2024».

Информация — это данные, обработанные и осмысленные, уменьшающие неопределенность. *Пример:* «Выручка за 12.05.2024 составила 100 000 рублей».

Знания— это информация, объединенная с правилами и опытом для принятия решений. *Пример:* «Если выручка превышает 90 000 руб., то рентабельность составляет 15%».

Вывод: В экономических ИС данные преобразуются в информацию, а затем — в знания для поддержки управления.

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Виды обеспечения ИС. Перечислите виды обеспечения экономической информационной системы. Раскройте содержание информационного и программного обеспечения.

Пример развернутого ответа:

Информационное обеспечение — совокупность документов, классификаторов, баз данных, регламентирующих процессы сбора, хранения и передачи информации. Включает внешнюю (документы, справочники) и внутримашинную (базы данных, файлы) части.

Программное обеспечение — совокупность программ, реализующих функции ИС. Делится на общесистемное (ОС, утилиты) и прикладное (конфигурации 1С, ERP-системы).

Пример: в системе «1С: Управление торговлей» информационное обеспечение включает справочники «Номенклатура», «Контрагенты»; программное обеспечение — сами исполняемые модули и конфигурацию.

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Нормализация массивов данных. Что означает термин «нормализация данных» в реляционных базах данных? Перечислите свойства нормализованного массива. Приведите пример нарушения первой нормальной формы (1НФ).

Пример развернутого ответа: Нормализация — процесс устранения избыточности и противоречивости данных путем разбиения таблиц.

Свойства нормализованного массива: 1) каждый атрибут атомарен (неделим); 2) отсутствуют повторяющиеся группы; 3) определен первичный ключ; 4) все неключевые атрибуты функционально зависят от первичного ключа.

Пример нарушения 1НФ: Таблица «Заказы» (Код заказа, Клиент, Товары) — поле «Товары» содержит несколько значений через запятую (Товар1, Товар2).

Исправление: вынести товары в отдельную таблицу «Состав заказа».

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Режимы обработки данных. Охарактеризуйте пакетный и диалоговый (интерактивный) режимы обработки данных в ИС. Для решения каких экономических задач целесообразно использовать каждый режим?

Пример развернутого ответа:

Пакетный режим — данные накапливаются и обрабатываются партией в заданное время (например, ночной расчет зарплаты, формирование регламентной отчетности). Преимущества: высокая производительность, недостаток: нет оперативной реакции.

Диалоговый режим— пользователь взаимодействует с системой в реальном времени (например, ввод накладной, резервирование товара на складе). Преимущества: быстрый контроль и корректировка.

Выбор режима: пакетный — для регулярных расчетов (амортизация, закрытие месяца); диалоговый — для оперативного учета (прием заказов).

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сводные таблицы и анализ данных. Для чего в экономическом анализе используются сводные таблицы MS Excel? Опишите, как построить сводную таблицу для расчета общей суммы продаж по категориям товаров за каждый месяц.

Пример развернутого ответа: Сводные таблицы предназначены для быстрой агрегации, группировки и фильтрации больших массивов данных без изменения исходной таблицы.

Алгоритм построения:

1. Исходная таблица должна содержать поля: «Дата», «Категория товара», «Сумма».
2. Выделить диапазон → «Вставка» → «Сводная таблица».
3. В области «Строки» разместить поле «Категория товара».
4. В области «Столбцы» (или «Строки» с группировкой) — поле «Дата» с группировкой по месяцам.
5. В области «Значения» — поле «Сумма» (операция «Сумма»).

Результат: отчет, показывающий сумму продаж по каждой категории в разбивке по месяцам, что позволяет выявить сезонность и лидеров продаж.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Единицы измерения информации. Сколько бит содержится в 1,5 Кбайтах? Приведите расчет.

Ответ: 12288 бит.

Пример развернутого ответа: 1 Кбайт = 1024 байта = 1024 · 8 бит = 8192 бита.
1,5 Кбайта = 1,5 · 8192 = 12288 бит.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Кодирование текстовой информации. В кодировке Unicode каждый символ кодируется 16 битами. Оцените информационный объем (в байтах) фразы «Информатика» (без кавычек). Учтите, что кавычки не входят.

Ответ: 22 байта.

Пример развернутого ответа: Фраза «Информатика» содержит 11 символов (буквы). 16 бит = 2 байта на символ. Объем = 11 · 2 = 22 байта.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Базы данных (нормализация). Почему не рекомендуется хранить в одной таблице поля: «Код_студента», «ФИО», «Код_группы», «Название_группы», «Староста_группы»? Укажите вид функциональной зависимости и возможную проблему.

Пример развернутого ответа: название_группы и Староста_группы функционально зависят от Кода_группы, но не от Кода_студента. Это приводит к:

- 1) избыточности (повтор информации о группе для каждого студента);
- 2) аномалиям обновления (при смене старосты нужно менять много записей).

Рекомендация: вынести данные о группах в отдельную таблицу.

Б1.О.16 ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 15.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Фирмы, которые работают на узкий сегмент рынка и удовлетворяют потребности, сформированные под действием моды, рекламы и других средств – это:

1. пациенты;
2. виоленты;
3. коммунтанты;
4. инсайдеры.

Ответ: 1

Задание 16.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой вид инвестиций используется в рамках инновационного менеджмента в сервисных организациях?

1. прямые инвестиции в НИОКР;
2. портфельные инвестиции в НИОКР;
3. долевое участие государства в разделе прибыли;
4. госзаказ.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 17.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Субъектами инноваций являются:

1. заказчики;
2. инвесторы;
3. исполнители работ по инновационному проекту;
4. нет правильного ответа.

Ответ: 123

Задание 18.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Функции государства в инновационной сфере – это:

1. аккумулярование средств;
2. стимулирование инноваций;
3. координация инновационной деятельности;
4. правовое обеспечение;
5. кадровое обеспечение.

Ответ: 234

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 19.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между понятием в инновационной деятельности и ее содержанием

Содержание понятия		Понятие	
А	специализируется на внедрении неиспользованных патентов владельцами технологий, продвижении на рынок лицензий, доведении изобретений до промышленной кондиции, производстве небольших партий изделий с последующей продажей лицензий	1	Венчурная фирма
Б	представляет собой временное целевое объединение научных работников нескольких смежных отраслей науки и техники, а также менеджеров для решения конкретных научно-технических или производственных задач	2	Инжиниринговая фирма
В	представляет собой соединительное звено между научными исследованиями и разработками и между нововведениями и производством	3	Внедренческая фирма
Г	временная организационная структура, занятая разработкой научных идей и превращением их в новые технологии и продукты и создаваемые с целью апробации, доработки и доведения до промышленной реализации «рисковых» инноваций	4	Профитцентр

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ: 3421

Задание 20.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между понятием в сфере инноваций и его содержанием

Содержание понятия	Понятие
1. процесс, посредством которого нововведение передается по коммуникационным каналам между членами социальной системы во времени	А. Инновационный менеджмент
2. представляют собой оригинальные работы, направленные на получение новых знаний, поиск путей использования результатов фундаментальных исследований; новых методов решения тех или иных проблем	Б. Диффузия
3. совокупность принципов, методов и форм управления инновационными процессами, инновационной деятельностью, занятыми этой деятельностью организационными структурами и их персоналом	В. Фундаментальные исследования
4. организация (учреждение, предприятие, фирма), для которой научные исследования и разработки являются основным видом деятельности	Г. Прикладные исследования
5. экспериментальные или теоретические исследования, направленные на получение новых знаний	Д. Разработки
6. это работы, направленные на создание новых продуктов или устройств, новых материалов, внедрение новых процессов, систем и услуг или усовершенствование уже выпускаемых или введенных в действие	Е. Научная организация

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ: 315264

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 21.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите этапы жизненного цикла инновации в сервисе в правильной последовательности.

1. Внедрение.
2. Разработка и тестирование.
3. Идея и анализ потребностей.
4. Масштабирование и коммерциализация.
5. Мониторинг и доработка.

Ответ: 32145

Задание 22.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность шагов при запуске нового цифрового сервиса.

1. Запуск пилотного проекта.
2. Анализ рынка и целевой аудитории.
3. Разработка технического задания.

4. Полномасштабный запуск.
 5. Сбор обратной связи и доработка.
- Ответ: 23154

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле внедрили мобильное приложение для самостоятельного заселения, но часть гостей по-прежнему предпочитает стойку регистрации. Как поступить администрации отеля.

Ответ: сохранить оба варианта обслуживания.

Обоснование: поскольку инновация должна дополнять, а не заменять привычные сервисы, учитывая разные предпочтения клиентов.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сервис доставки еды запустил роботов-курьеров, но в плохую погоду заказы задерживаются. Какое решение следует принять сервису доставки для повышения качества сервисного обслуживания.

Ответ: использовать роботов в качестве дополнения к услугам обычных курьеров

Обоснование: использование роботов в качестве дополнения к обычным курьерам, чтобы в сложных условиях обеспечивать стабильность сервиса.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банке внедрили чат-бота для консультаций, но клиенты жалуются на отсутствие эмпатии. Какое решение следует принять администрацией банка?

Ответ: оставить чат-бота для решения типовых вопросов

Обоснование: оставить чат-бота для типовых вопросов, а сложные или эмоциональные обращения передавать операторам

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сеть фитнес-клубов ввела онлайн-тренировки, но часть клиентов перестала посещать клуб. Как должна отреагировать администрация сети фитнес-клубов, чтобы вернуть потерянную часть клиентов?

Ответ: предложить гибридные абонементы

Обоснование: предложить гибридные абонементы, сочетающие онлайн- и офлайн-форматы, чтобы сохранить лояльность и расширить аудиторию.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В автосервисе внедрили онлайн-запись, но мастера не успевают выполнять все заказы. Какое решение следует принять администрацией автосервиса?

Ответ: синхронизировать запись по загрузке мастеров автосервиса

Обоснование: синхронизировать запись с загрузкой мастеров и ввести временные интервалы, чтобы избежать перегрузки

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В музее появились аудиогиды с дополненной реальностью, но пожилые посетители испытывают трудности с техникой. Какое решение должна принять администрация музея, чтобы сохранить качество предоставляемых услуг для пожилых людей.

Ответ: сохранить традиционные и инновационные форматы проведения экскурсий

Обоснование: оставить и традиционные экскурсии, и новые форматы, а также организовать помощь персонала для освоения инноваций.

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 29.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

1. качество;
2. услуга;
3. специалист;
4. профессионализм.

Ответ: 2

Задание 30.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Качество услуг тесно переплетается:

1. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания;
2. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
3. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
4. с совершенствованием обслуживания клиентов

Ответ: 1

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 31.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Из перечисленных предприятий, укажите предприятия, представляющие индустрию туризма:

1. медицинские учреждения;
2. образовательные организации;
3. информационные службы сервиса;
4. предприятия питания;
5. предприятия размещения;
6. транспортные предприятия.

Ответ: 3456

Задание 32.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Достижение целей проекта в сервисе характеризуется основными показателями:

1. качеством;
2. бюджетом;
3. временем;
4. ресурсами;
5. издержками.

Ответ: 135

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 33.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соответствие видов услуг и их примеров (туризм и банковский сервис)

Пример	Вид услуги
А. Оформление кредита в отделении банка	1. Информационная услуга
Б. Предоставление маршрута экскурсии	2. Консультационная услуга
В. Консультация по выбору вклада	3. Операционная услуга

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3124

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 34.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность этапов проектирования туристической услуги. Расположите этапы проектирования туристической услуги в правильной последовательности.

1. Анализ потребностей и ожиданий туристов.
2. Разработка маршрута и программы тура.
3. Формирование пакета услуг (трансфер, проживание, экскурсии).
4. Тестирование и внедрение тура на рынок.
5. Оценка удовлетворённости клиентов и корректировка программы.

Ответ: 12345

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Рассчитайте интервал времени между заказами, если потребность в течении года составляет 3000 т., а оптимальный размер заказа 300 т. Количество рабочих дней - 250.

Ответ: 25 дней

Обоснование:

Определим количество заказов в год:

Количество заказов=Годовая потребность: Оптимальный размер заказа

Количество заказов = 3000:300=10 заказов в год

Рассчитаем интервал времени между заказами (в днях):

Интервал между заказами=Количество рабочих дней :Количество заказов

Интервал между заказами =250:10=25 дней

Итак, интервал времени между заказами составляет 25 рабочих дней.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Выручка туроператора в базисном году составила 306 млн руб., в отчетном году –338 млн. руб.

Численность обслуженных туристов в базисном году – 415 тыс. чел., в отчетном году – 603 тыс. чел. Определите темпы роста туроператора по выручке.

Ответ: 110,46%

Обоснование: Темпы роста = $(338 : 306) * 100 = 110,46\%$ Темп роста выручки туроператора составил 110,46%. Это означает, что выручка увеличилась на 10,46% по сравнению с базисным годом.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Среднемесячная выручка от оказания туристских услуг за год составила 75 млн. руб., уровень выручки в январе – 44,7 млн руб. Определите коэффициент сезонности.

Ответ: 0,596

Обоснование:

$K_{сз} = 44,7 : 75 = 0,596$. Коэффициент сезонности для января составляет 0,596. Это означает, что в январе выручка составляет примерно 59,6% от среднемесячной, то есть наблюдается выраженный спад спроса в этом месяце.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите средний номерной фонд гостиницы «Азимут», если блок «А» включает в себя 120 номеров, блок «Б» - 30 номеров, блок «В» - 50 номеров, блок «Г» - 110 номеров.

Ответ: 77,5 номера

Обоснование: средний номерной фонд рассчитывается как среднее арифметическое количество номеров по всем блокам гостиницы.

Найдём общее количество номеров: $120+30+50+110=310$ номеров

Определим количество блоков: всего 4 блока («А», «Б», «В», «Г»).

Рассчитаем средний номерной фонд:

Средний номерной фонд $= 310 : 4 = 77,5$

Итак, средний номерной фонд гостиницы «Азимут» составляет 77,5 номера.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите среднюю стоимость тура турфирмы «Отдых», если в Анталию было продано 20 туров по цене 30 тыс. руб., в Кемер 51 тур по цене 50 тыс. руб., в Аланью 30 туров по цене 40 тыс. руб.

Ответ: 43,06 тыс. руб.

Обоснование:

Рассчитаем общую выручку по всем турам:

Анталия: $20 \times 30 = 600$ тыс. руб.

Кемер: $51 \times 50 = 2550$ тыс. руб.

Аланья: $30 \times 40 = 1200$ тыс. руб.

Общая выручка: $600 + 2550 + 1200 = 4350$ тыс. руб.

Найдём общее количество проданных туров: $20 + 51 + 30 = 101$ тур.

Определим среднюю стоимость тура:

Средняя стоимость = Общая выручка : Общее количество туров

Средняя стоимость $= 4350 : 101 \approx 43,07$ тыс. руб.

Итак, средняя стоимость тура турфирмы «Отдых» составляет примерно 43,07 тыс. руб.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите среднюю загрузженность номерного фонда гостиницы «Азимут», если в блоке «А» занято 105 номеров, что составляет 50,0% загрузженности номерного фонда блока, в блоке «Б» занято 95 номеров – загрузженность 70,0%, в блоке «В» - 110 номеров – загрузженность 75,0%.

Ответ: 63

Обоснование:

1. Определим общий номерной фонд по каждому блоку.

Блок «А» если 105 номеров — это 50% фонда, то весь фонд: $105 \div 0,5 = 210$ номеров.

Блок «Б» если 95 номеров — это 70% фонда, то весь фонд: $95 \div 0,7 \approx 135,7$ номера.

Блок «В» если 110 номеров — это 75% фонда, то весь фонд: $110 \div 0,75 \approx 146,7$ номера.

2. Рассчитаем общие показатели по гостинице.

Общее количество занятых номеров: $105 + 95 + 110 = 310$ номеров.

Общий номерной фонд гостиницы: $210 + 135,7 + 146,7 = 492,4$ номера.

3. Вычислим среднюю загрузженность.

Средняя загрузженность = Всего занято : Всего номеров $\times 100\%$

Средняя загрузженность $310 : 492,4 \times 100\% \approx 62,96\%$

Итак, средняя загрузженность номерного фонда гостиницы «Азимут» составляет 62,96%.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Дисциплина	Курс
Б1.О.09 Менеджмент	1
Б1.О.06 Управление человеческими ресурсами	3
Б1.О.14 Управление проектами	3

Б1.О.09 МЕНЕДЖМЕНТ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (2 задания)

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Термин «менеджмент» не универсален для всех типов систем. В одних сферах традиционно используется понятие «управление», в других - «менеджмент» как особый вид профессиональной деятельности в условиях рынка. Где преимущественно следует использовать понятие «менеджмент»?

1. в естественных системах;
2. в предпринимательских, корпоративных структурах;
3. в социально-экономических системах;
4. в иерархических структурах.

Ответ: 2

Обоснование: менеджмент как термин применяется преимущественно в сфере предпринимательства, бизнеса и корпоративных структур, где действуют рыночные механизмы.

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Экономические методы управления широко используются в практике менеджмента. Они воздействуют на определённые интересы работников, побуждая их к эффективному труду. На чем основываются экономические методы управления?

1. на материальных интересах объектов управления;
2. на воздействии на социальные условия работающих;
3. на законодательных и нормативных актах;
4. на хозяйственном расчете.

Ответ: 1

Обоснование: экономические методы основаны на материальной заинтересованности работников в результатах своего труда (зарплата, премии, бонусы).

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

В системе управления всегда присутствуют две стороны: субъект управления (тот, кто управляет) и объект управления (тем, кем управляют). Субъектом управления может выступать как отдельный человек, так и коллегиальный орган. Кто из перечисленных должностных лиц может быть субъектом управления:

1. генеральный директор предприятия;

2. совет директоров предприятия;
3. отдел научных исследований и разработок;
4. рабочий цеха;
5. специалист отдела.

Ответ: 12

Обоснование: субъектом управления является тот, кто осуществляет управленческие воздействия - генеральный директор и совет директоров обладают такими полномочиями, в то время как рабочий цеха и специалист отдела являются объектами управления.

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Процесс контроля является одной из ключевых функций управления. Он позволяет отслеживать отклонения фактических результатов от запланированных и своевременно их корректировать. Процесс контроля состоит из нескольких последовательных этапов. Процесс контроля состоит из:

1. установки стандартов;
2. установки целей;
3. выбора стратегии;
4. измерения фактически достигнутых результатов;
5. проведения корректировок.

Ответ: 1245

Обоснование: процесс контроля включает установку стандартов (нормативов) и целей, измерение фактически достигнутых результатов, а также проведение корректировок при выявлении отклонений.

Задание на установление соответствия

Задание 5.

Прочитайте текст и установите соответствие

Управленческая решётка Блейка - Моутона представляет собой модель, описывающую стили руководства в зависимости от двух критериев: внимания к производству и внимания к людям. Комбинация этих двух факторов даёт пять основных стилей управления. Установите соответствие позиций их содержанию в стилях руководства согласно управленческой решётке Блейка - Моутона. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Стиль руководства		Содержание	
А	Дом отдыха	1	руководитель достигает приемлемого качества работы и неплохого морального настроения
Б	Авторитет и подчинение	2	благодаря усиленному вниманию к подчинённым и эффективности руководитель добивается того, что подчинённые сознательно приобщаются к целям организации. Это обеспечивает и высокий моральный настрой, и наивысшую эффективность
В	Средняя организация	3	руководитель сосредоточивается на человеческих взаимоотношениях, но не заботится о работе
Г	Команда	4	руководитель очень заботится об эффективности работы, но не о настроении подчинённых

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие

В организации менеджеры выполняют различные управленческие роли, которые были описаны Генри Минцбергом. Эти роли включают межличностные, информационные и решающие роли, каждая из которых имеет свои особенности и задачи. Установите соответствие между

управленческой ролью и её описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Управленческая роль		Описание	
А	Лидер	1	обеспечивает саморазвитие сети внешних контактов и источников информации, которые предоставляют информацию и оказывают услуги
Б	Представитель	2	ответственный за мотивацию и активизацию подчинённых, набор, подготовку работников
В	Связующее звено	3	изыскивает возможности внутри самой организации и за её пределами, разрабатывает и запускает «проекты по совершенствованию», приносящие изменения, контролирует разработку определённых проектов
Г	Предприниматель	4	передаёт информацию для внешних контактов организации относительно планов, политики, действий, результатов работы, действует как эксперт по вопросам данной отрасли

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание на установление последовательности

Задание 7.

Прочитайте текст и установите последовательность

Функции управления выполняются в определённой логической последовательности. В сфере сервиса особенно важно соблюдать эту последовательность, так как от качества управления зависит удовлетворённость клиентов. Сначала необходимо определить цели и пути их достижения, затем создать структуру и распределить ресурсы, после этого побудить сотрудников к качественному обслуживанию, и наконец, оценить достигнутые результаты (например, уровень удовлетворённости клиентов) и при необходимости скорректировать отклонения. Укажите номера правильных ответов в порядке реализации функций управления:

1. Контроль.
2. Планирование.
3. Мотивация.
4. Организация.

Ответ: 2431

Задание 8.

Прочитайте текст и установите последовательность

Процесс принятия управленческого решения включает несколько последовательных этапов. На первом этапе руководитель осознаёт наличие проблемы, затем собирает и анализирует информацию, после чего разрабатывает возможные варианты действий, выбирает оптимальный из них и организует его выполнение с последующей оценкой результатов. Укажите номера правильных ответов в последовательности этапов процесса принятия управленческого решения:

1. Выбор альтернативы.
2. Диагностика проблемы.
3. Оценка результатов и обратная связь.
4. Разработка альтернатив.
5. Реализация решения.

Ответ: 24153

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристическое агентство «Глобус» столкнулось с ростом жалоб клиентов из-за несоответствия заявленных в рекламе услуг реальным условиям отдыха. Менеджеры не проверяют информацию туроператоров и не собирают отзывы вернувшихся туристов. Какую функцию менеджмента необходимо усилить руководству и какое решение принять?

Ответ: Руководству необходимо усилить **функцию контроля**. Следует внедрить систему сбора и анализа обратной связи от клиентов, а также обязательную проверку информации туроператоров перед продажей туров.

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банке «Финанс-Сервис» текучесть кадров среди операционистов достигла 35% в год. Основные причины увольнений - психологическая нагрузка из-за конфликтов с клиентами и отсутствие карьерного роста. Какие методы управления персоналом должен применить менеджмент банка?

Ответ: Менеджмент должен применить **социально-психологические и экономические методы**. Необходимо внедрить программу адаптации новых сотрудников, создать карьерную лестницу с ростом заработной платы и организовать психологическую поддержку персонала.

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Южные горизонты» запустил новое направление без предварительного анализа рынка. Продажи оказались на 70% ниже плановых. Какая функция менеджмента была проигнорирована и что следовало сделать перед запуском?

Ответ: Была проигнорирована **функция планирования**. Перед запуском следовало провести анализ внешней и внутренней среды, изучить спрос и конкурентов, а затем разработать маркетинговую стратегию.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Руководитель отделения банка пригрозил сотрудникам лишением премии, если они не освою новую программу за две недели. Какой стиль управления выбран руководителем и какой подход будет более эффективным?

Ответ: Руководитель **выбрал авторитарный стиль управления**. Более эффективным будет **демократический подход**: организовать обучение, создать систему наставничества и мотивировать сотрудников за успешное освоение программы.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристическое агентство «Вояж» наняло опытного менеджера по продажам из конкурирующей компании. Через месяц вместе с ним уволились три его бывших подчинённых, которые также перешли в «Вояж». При этом менеджер начал копировать бизнес-процессы и ценовую политику предыдущего работодателя. Какие риски несёт такая кадровая политика и как их минимизировать?

Ответ: **Кадровая политика**. Риски включают потерю уникальности бизнес-модели, зависимость от одного менеджера и возможные судебные иски о недобросовестной конкуренции. Минимизировать риски можно, внедрив в трудовые договоры условия о неразглашении коммерческой тайны и недопустимости массового переманивания сотрудников.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Руководитель отдела банка каждый день проводит оперативную планерку, которая длится от 30 до 60 минут. Сотрудники считают эти встречи пустой тратой времени, так как большинство обсуждаемых вопросов их не касается. Однако руководитель продолжает требовать присутствия всех. Какие принципы эффективной коммуникации нарушены и что нужно изменить?

Ответ: Нарушены принципы **адресности и релевантности информации**. Руководителю необходимо изменить формат: проводить короткие планерки (не более 15 минут) только для тех сотрудников, которых обсуждаемые вопросы непосредственно касаются, а остальную информацию передавать в письменном виде.

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турфирма «Азия-Тур» специализируется на путёвках в Таиланд и Вьетнам. В стране назначения произошли политические волнения, туристы массово отказываются от поездок. Руководство фирмы не имеет плана действий на случай таких форс-мажоров. Чем опасна такая ситуация и что необходимо разработать менеджменту?

Ответ: Отсутствие плана действий ведёт к хаосу, финансовым потерям и репутационному ущербу. Менеджменту необходимо разработать **антикризисный план**, включающий альтернативные направления, порядок возврата средств и коммуникацию с клиентами в форс-мажорных ситуациях.

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банке «Столичный» два заместителя руководителя не могут поделить сферы ответственности. Оба вмешиваются в работу одного и того же отдела, дают противоречащие друг другу указания, что парализует работу сотрудников. Какой принцип менеджмента нарушен и какое решение должен принять высший руководитель?

Ответ: Нарушен **принцип единоначалия**. Высшему руководителю необходимо чётко разграничить зоны ответственности заместителей и закрепить за каждым из них свои функциональные блоки, исключив дублирование и пересечение полномочий.

Б1.О.06. УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов.

Задание 17.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Конфликты в зависимости от способа разрешения, делятся на:

1. социальные, национальные, этнические, межнациональные, организационные, эмоциональные;
2. антагонистические, компромиссные;
3. открытые, скрытые, потенциальные;
4. внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов.

Задание 18.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Основные формы оплаты труда:

1. повременная;
2. окладная;
3. сдельная;
4. тарифная.

Ответ: 13

Задание закрытого типа на установление соответствия.

Задание 19.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Безработица - это социально-экономическое явление, при котором часть трудоспособного населения не может найти работу, несмотря на желание и готовность трудиться. Соотнесите вид безработицы с ее описанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Виды безработицы		Описание	
А	Безработица структурная	1	зависит от колебаний в уровне экономической активности в течение года, характерными для некоторых отраслей экономики

Б	Безработица сезонная	2	обусловлена изменениями в структуре спроса на труд, когда образуется структурное несовпадение между квалификацией безработных и требованием свободных рабочих мест
В	Безработица технологическая	3	связана с механизацией и автоматизацией производства, в результате часть рабочей силы становится либо излишней, либо нуждается в более высоком уровне квалификации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задание закрытого типа на установление последовательности.

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите общую последовательность этапов стратегического управления ЧР, начиная с корпоративной стратегии:

1. Разработка кадровой стратегии (HR-стратегии) и политик.
2. Определение миссии и стратегических целей организации в целом.
3. Реализация HR-процессов (подбор, оценка, обучение, мотивация) и оперативное управление.
4. Анализ внешней и внутренней среды (SWOT, PEST) и выявление стратегических разрывов в компетенциях персонала.
5. Контроль и оценка эффективности управления персоналом, корректировка стратегии.

Ответ: 24135

Задания открытого типа.

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Оклад работника предприятия – 40000 руб. За сентябрь он отработал 22 дня из 25 рабочих дней. Сумма начисленной заработной платы составит (руб.):

1. 36800;
2. 30000;
3. 35200;
4. 39600.

Ответ: 3

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Оклад работника предприятия – 40000 руб. За сентябрь он отработал 22 дня из 25 рабочих дней. За перевыполнение плана начислена премия 15 %. Сумма начисленной премии составит (руб.):

1. 3800;
2. 5280;
3. 5200;
4. 6000.

Ответ: 2

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

У рабочего сдельная расценка за производство ед. продукции составляет 20 руб., за месяц он произвел 1800 деталей. Сдельная заработная плата за месяц составит (руб.):

1. 39000;
2. 36000;
3. 30000;
4. 40000.

Ответ: 2

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

У рабочего сдельная расценка за производство 100 ед. продукции составляет 180,5 руб., за месяц он произвел 21000 деталей. Сдельная заработная плата за месяц составит (руб.):

1. 39000;
2. 36000;
3. 30000;
4. 37905.

Ответ: 4

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ООО «Агро-плюс» осуществляет переработку зерновых и производит муку пшеничную. Годовой объем выработки продукции составляет 15000 тонн. Стоимость одной тонны – 21 тыс. руб. Среднесписочная численность работающих – 50 чел.

Производительность труда в натуральном выражении составит (тонн):

1. 500;
2. 300;
3. 400;
4. 700.

Ответ: 2

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На совещании два отдела спорят о распределении бюджета. Руководитель, заметив конфликт, говорит: «Давайте не сейчас, потом решим», – и переводит тему. Проблема остается нерешенной, стороны продолжают скрыто конфликтовать.

Какую стратегию поведения в конфликте выбрал руководитель?

Ответ: Уклонение (избегание).

Уклонение (избегание) конфликтов - это стратегия поведения в конфликтной ситуации, при которой человек старается избежать конфликта, не вступая в противоречия и не отстаивая свои интересы. При такой стратегии человек не только не отстаивает свои права, но и не проявляет внимания к интересам оппонента.

Б1.О. 14 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 27.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

К основным участникам проекта относятся

1. заказчик, инвестор, поставщик, исполнитель, руководитель проекта, команда проекта
2. заказчик, инвестор, проектировщик, исполнитель, руководитель проекта, менеджер проекта
3. заказчик, инвестор, проектировщик, поставщик, исполнитель, руководитель проекта, команда проекта
4. заказчик, инвестор, проектировщик, руководитель проекта, менеджер проекта

Ответ: 3.

Задание 28.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какой термин определяется как «процесс осуществления комплекса целенаправленных и контролируемых мероприятий по созданию нового продукта или услуг в рамках установленных бюджета, времени и качества»

1. план

2. проект
 3. управление проектами
 4. офис проекта
- Ответ: 2.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных
Задание 29

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Достижение целей проекта характеризуется основными показателями:

1. качеством;
2. бюджетом;
3. временем;
4. ресурсами;
5. издержками.

Ответ: 135

Задание 30

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие мероприятия проводятся для обеспечения сохранности материальных ценностей предприятия и участников проекта?

1. предотвращение потерь вследствие недобросовестной деятельности конкурентов;
2. создание требуемых условий хранения необходимого запаса сырья и материалов;
3. рациональное использование зданий, оборудования, материалов;
4. обеспечение деловой устойчивости проекта;
5. эффективное функционирование службы охраны предприятия;
6. использование при реализации проектов экологически чистых материалов.

Ответ: 235.

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 31.

Прочитайте текст и установите соответствие.

К основным участникам проекта относятся заказчик, инвестор, проектировщик, поставщик, исполнитель, руководитель проекта, команда проекта.

Установите соответствие между основными участниками проекта и соответствующей характеристикой

Основные участники проекта		Определения	
А	заказчик	1	Проектная организация, которая разрабатывает проектно-сметную документацию
Б	проектировщик	2	Юридическое лицо, несущее ответственность за выполнение работ по контракту
В	исполнитель	3	Юридическое лицо, которому заказчик делегирует полномочия по планированию, контролю и координации работ участников проекта
Г	руководитель проекта	4	Будущий обладатель и пользователь результатов проекта

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4123

Задание 32.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для целей ресурсного обеспечения проекта принято материальные ресурсы классифицировать по признаку их воспроизводства и участия в процессе преобразования.

Установите соответствие между типами ресурсов и соответствующей характеристикой

Типы ресурсов		Определения	
А	невоспроизводимые ресурсы	1	ресурсы, необходимые для процесса преобразования, но не являющиеся частью выходных ресурсов
Б	воспроизводимые ресурсы	2	накапливаемые, складуемые ресурсы, которые расходуются полностью, не допуская повторного использования
В	преобразуемые ресурсы	3	ресурсы, которые подвергаются преобразованиям и входят в выходные продукты
Г	непреобразуемые ресурсы	4	ненакапливаемые, нескладуемые ресурсы, которые в ходе работы сохраняют свою натурально-вещественную форму

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2431

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 33.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность жизненного цикла проекта:

1. Определение целей проекта.
2. Проверка соответствия результатов исходным целям и задачам.
3. Реализация проекта и достижение его результатов.
4. Завершение проекта.
5. Планирование проекта и решение о том, как он будет выполняться

Правильный ответ: 15324

Задание 34.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность этапов процесса коммуникации проекта:

1. возникновение идеи;
2. обдумывание и кодирование сообщения отправителем;
3. получение сообщения получателем;
4. передача сообщения по одному из каналов (письменно, устно, по телефону, факсу, обычной или электронной почте и пр.);
5. декодирование и понимание сообщения получателем; – принятие сообщения;
6. использование информации.

Правильный ответ: 124356

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сущность планирования заключается в определении целей развития всей организации, а также каждого подразделения в отдельности на установленный период; определения хозяйственных задач, средств их достижения, сроков реализации; материальных, трудовых и финансовых ресурсов, которые необходимы для решения установленных задач. При планировании проекта не были учтены ограничения по бюджету, и в середине реализации средства закончились. Какой аспект управления проектом был проигнорирован?

Ответ: Был проигнорирован аспект управления стоимостью (бюджетом) проекта. Управление стоимостью включает в себя планирование, оценку, определение и контроль затрат для обеспечения завершения проекта в рамках утверждённого бюджета. Игнорирование бюджетных ограничений на этапе планирования неизбежно ведёт к нехватке средств и невозможности завершить проект.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проектной команде не проводится оценка и развитие компетенций участников. В результате задачи выполняются неэффективно из-за нехватки навыков. Какой процесс управления ресурсами не реализован?

Ответ: Не реализован процесс управления командой проекта, в частности — развития команды. Управление командой включает в себя не только распределение задач, но и оценку навыков участников, их обучение и повышение квалификации. Игнорирование этого процесса приводит к тому, что команда не обладает необходимыми компетенциями для эффективного выполнения поставленных задач.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Двумя основными инструментами, которые помогают руководителю проекта в формировании специальной команды, несущей ответственность за цели и задачи проекта, являются: структурная схема организации и матрица ответственности. В проектной команде часто возникают споры по поводу того, кто должен выполнять ту или иную задачу. Руководитель проекта не зафиксировал роли и обязанности участников. Какой элемент управления проектом отсутствует в команде?

Ответ: В проектной команде отсутствует матрица ответственности. Этот инструмент позволяет чётко распределить роли и обязанности между участниками проекта, определяя, кто отвечает за выполнение задачи, кто утверждает результаты, кого необходимо информировать и с кем консультироваться. Без матрицы ответственности возникают споры о зонах ответственности, снижается эффективность работы и повышается риск дублирования или невыполнения задач.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В компании при реализации проекта не проводится оценка рисков. В результате при возникновении непредвиденных обстоятельств команда оказывается не готова к их преодолению. Какой процесс управления проектом не реализован?

Ответ: В компании не реализован процесс управления рисками. Этот процесс включает в себя идентификацию, анализ, оценку рисков и разработку мер по их минимизации или предотвращению. Отсутствие управления рисками приводит к тому, что команда оказывается не готова к возникновению непредвиденных ситуаций, что может повлечь за собой срыв сроков, увеличение бюджета или даже провал проекта.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по организации волонтерского экологического тура не были определены цели проекта (например, количество участников, объём собранного мусора, охват территории). В результате невозможно оценить успешность проекта. Какой документ отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует «Устав проекта» (или «Паспорт проекта»). Этот документ формализует цели, задачи, ожидаемые результаты и ключевые показатели эффективности (KPI).

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Заказчик утвердил план-график проекта (диаграмму Ганта), но через месяц потребовал сократить сроки реализации на 20% без изменения объёма работ и бюджета. Руководитель проекта согласился. К каким последствиям это приведёт с точки зрения теории управления проектами?

Ответ: Сокращение сроков при неизменном объёме и бюджете неизбежно приведёт к резкому падению качества (одна из вершин треугольника). Команде придётся либо работать в авральном режиме, допуская ошибки, либо сознательно жертвовать качеством продукта, чтобы уложиться в новые сроки.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.О.05 Технологии делового общения	2
Б1.О.07 Стандартизация и управление качеством	2
Б1.О.13 Транспортные средства в сервисе	3

Б1.О.05 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (1 задание)

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Чтобы улучшить общение и обмен информацией в организации и предотвратить конфликты, следует всегда:

1. положительно реагировать на любую критику
2. во всем искать виноватых
3. всех критиковать за недостатки, в том числе и отсутствующих
4. благодарить за конструктивную критику

Ответ: 4

Обоснование: благодарность за конструктивную критику поощряет открытость и улучшает коммуникацию.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Для понимания ваших высказываний, распоряжений и команд необходимо соблюдение следующих условий (укажите 3 правильных ответа в порядке возрастания):

1. единство профессионального языка
2. демонстрация командного тона в разговоре
3. учет уровня интеллекта и компетентности сотрудника
4. логичность и краткость изложения информации

Ответ: 134

Обоснование: понимание достигается через единый профессиональный язык, учёт компетентности сотрудника и логичное краткое изложение.

Задание на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие

В теории деловой коммуникации общение классифицируется по способу взаимодействия между участниками. Установите соответствие между видом общения и его содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид общения		Содержание	
А	Деятельностное общение	1	осуществляется через посредников, связано с использованием специальных средств и орудий
Б	Непосредственное (прямое) общение	2	обмен действиями, операциями, умениями и навыками
В	Опосредованное (косвенное)	3	взаимодействие людей в семье, с друзьями

	общение		
Г	Неформальное (личностное) общение	4	личные контакты и непосредственное восприятие общающихся людей друг с другом

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание на установление последовательности

Задание 4.

Прочитайте текст и установите последовательность

При обслуживании клиентов в сфере сервиса важно соблюдать определённый порядок этапов деловой беседы. Каждый этап логически вытекает из предыдущего и влияет на удовлетворённость клиента.

Установите правильную последовательность этапов деловой беседы с клиентом

1. выявление потребностей клиента
2. подготовка к беседе
3. завершение беседы и фиксация договорённостей
4. представление и установление контакта
5. аргументация предложения и работа с возражениями

Ответ: 24153

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 5.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В ресторане местной кухни гость заказал фирменное блюдо, но оно оказалось пересоленным. Гость просит позвать управляющего и требует компенсации. Как управляющему правильно ответить?

Ответ: **Управление конфликтами.** Управляющему следует лично подойти, извиниться, убрать блюдо из чека и предложить комплимент от шеф-повара - десерт или дижестив, а также скидку 20% на следующее посещение.

Задание 6.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В конференц-зале отеля проходит деловая встреча. За 15 минут до начала организатор обнаружил, что проектор не работает, а техподдержка придет только через час. Участники уже собираются. Как организатору выйти из ситуации?

Ответ: **Управление ожиданиями.** Организатору следует извиниться, раздать участникам распечатанные раздаточные материалы, предложить кофе-брейк на 15 минут раньше и попросить докладчиков использовать флипчарт вместо презентации.

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На горнолыжном курорте подъемник сломался в разгар сезона. Десятки лыжников застряли на подъеме. Эвакуация займёт не менее часа. Как сотруднику курорта успокоить гостей и предотвратить панику?

Ответ: **Информирование.** Сотруднику следует через громкую связь объяснить ситуацию, сообщить примерное время эвакуации, заверить, что никто не пострадает, а после спуска предложить каждому гостю бесплатный обед в ресторане курорта и скидку 50% на следующий подъем.

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В гостинице на ресепшене образовалась очередь. Администратор обслуживает гостя, который никак не может выбрать номер и задаёт много уточняющих вопросов. Остальные гости в очереди начинают выражать недовольство. Как администратору тактично завершить затянувшееся общение с первым гостем?

Ответ: **Техника отложенного решения.** Администратору следует использовать технику «отложенного решения»: «Давайте я сейчас предложу вам три лучших варианта на выбор, а вы посмотрите их в буклете, пока я оформлю следующих гостей. Я вернусь к вам через 3 минуты».

Задание 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банк пришёл глухой клиент. Он пытается объяснить операционисту, что хочет закрыть счёт, но делает это через записки, и начинает нервничать, потому что операционист не понимает его почерка. Как операционисту использовать невербальные средства общения для эффективной коммуникации?

Ответ: **Невербальная коммуникация.** Операционисту следует установить зрительный контакт, улыбнуться, написать крупными печатными буквами «Я помогу. Напишите номер счёта», использовать кивки для подтверждения и показывать на экран жестом «смотрите».

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Клиент банка звонит в контакт-центр и требует разблокировать карту. Оператор слышит, что голос клиента не совпадает с записанным в системе. Клиент кричит: «Вы что, не верите, что это я?» Как оператору использовать перефразирование, чтобы соблюсти правила и не спровоцировать конфликт?

Ответ: **Перефразирование.** Оператору следует сказать: «Я верю, что вы - владелец карты. Давайте я временно заблокирую карту, а вы подтвердите личность через мобильное приложение. Это займёт две минуты, и карта будет разблокирована».

Б1.О.07 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 11.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляется:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Изготовителем
4. Потребителем

Ответ: 1

Задание 12.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Знак соответствия подтверждает то, что продукция:

1. Качественная
2. Соответствует требованиям государственных стандартов
3. Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия
4. Соответствует требованиям любых документов

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 13.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Обязательными частями государственных стандартов являются:

1. Безопасность
2. Экологичность
3. Конструкция
4. Взаимозаменяемость
5. Совместимость

Ответ: 12

Задание 14.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Признаками обязательной сертификации являются:

1. Сертификацию проводят только аккредитованные органы
2. Сертификацию может проводить любое юридическое лицо
3. Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня
4. Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ
5. Сертификация действует только при добровольном признании

Ответ: 134

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Уровень стандартизации различается от того, участники какого географического, экономического и политического региона мира принимают стандарт.

Установите соответствие между уровнями стандартизации и его содержанием.

Уровни стандартизации		Содержание	
А	Международный	1	Стандартизация осуществляется в одном конкретном государстве
Б	Региональный	2	Участие в стандартизации открыто для соответствующих органов любой страны.
В	Национальный	3	Стандартизация разрабатывается и применяется отдельными юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями для собственных нужд.
Г	на уровне организаций	4	Участие в стандартизации открыто только для органов государств одного географического, политического или экономического региона мира

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание 16.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Затраты на качество делятся на несколько категорий.

Установите соответствие между категорией затрат и её примером.

Категории затрат		Пример	
А	Затраты на предупреждение	1	Расходы на замену бракованного товара у потребителя по гарантии
Б	Затраты на оценку	2	Расходы на обучение персонала методам контроля качества.
В	Затраты на внутренние отказы	3	Расходы на утилизацию бракованной продукции, обнаруженной внутри компании.
Г	Затраты на внешние отказы	4	Расходы на проведение испытаний и тестирование готовой продукции перед отгрузкой

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2431

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность этапов цикла PDCA (цикл Деминга), используемого в TQM:

1. Проверка - анализ результатов и сравнение их с ожиданиями.
2. Планирование - определение целей и процессов.
3. Исполнение - внедрение и реализация процессов.
4. Корректировка - принятие мер по улучшению процессов.

Ответ: 2314.

Задание 18

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Установите последовательность шагов при внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии:

1. Внутренний аудит и анализ со стороны руководства.
2. Обучение персонала принципам и методам управления качеством.
3. Разработка документации СМК (политика, цели, процедуры).
4. Внедрение процессов СМК в деятельность организации.
5. Сертификация системы менеджмента качества.

Ответ: 23415.

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководство компании приняло решение не проверять качество готовой продукции на выходе, а сосредоточить усилия на контроле качества сырья и соблюдении технологии на каждом этапе производства. В результате количество брака значительно снизилось.

Определите, какой подход к управлению качеством иллюстрирует данный пример.

Ответ: Данный пример иллюстрирует процессный подход и концепцию «встраивания» качества. Вместо того чтобы полагаться на контроль на конечном этапе (выявление дефектов), компания переносит фокус на управление процессами на входе и в ходе производства (предотвращение дефектов). Это более эффективный и современный подход к обеспечению качества.

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Компания ориентируется исключительно на требования государственных стандартов (ГОСТ) при производстве своей продукции, не учитывая пожелания и ожидания конечных потребителей.

Определите, какая ошибка в подходе к управлению качеством допущена руководством.

Ответ: Допущена ошибка, заключающаяся в ориентации только на соответствие стандартам, а не на удовлетворение потребностей клиента. В системе всеобщего управления качеством главным является фокус на потребителя.

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На предприятии внедрена система, при которой каждый сотрудник, обнаруживший дефект на любой стадии производства, обязан остановить конвейер и доложить руководителю. Руководство поощряет инициативу работников по улучшению рабочих процессов.

Определите, какой принцип всеобщего управления качеством (TQM) реализуется в данной ситуации.

Ответ: В данной ситуации реализуется принцип вовлечения персонала. Предоставление работникам права остановить процесс при обнаружении дефекта и поощрение инициативы по улучшениям являются ключевыми элементами TQM. Это создает культуру качества, где каждый сотрудник несет ответственность за конечный результат и является активным участником процесса совершенствования.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В компании действует система сбора предложений от сотрудников. Любой работник может подать идею по улучшению своей работы или производственного процесса. Все предложения рассматриваются специальной комиссией, а авторы лучших идей получают вознаграждение.

Определите, какой элемент системы TQM описан в тексте и какова его роль в повышении качества.

Ответ: Описан элемент системы постоянного улучшения. Система сбора и рассмотрения предложений от сотрудников является мощным инструментом вовлечения персонала в деятельность по совершенствованию. Ее роль заключается в использовании коллективного интеллекта для поиска путей повышения эффективности, снижения потерь и улучшения качества продукции и процессов на всех уровнях организации.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Предприятие ориентируется на требования и ожидания потребителей как на главный критерий качества. Для этого регулярно проводятся опросы клиентов, анализируются жалобы и предложения, а полученная информация используется для модернизации продукции.

Определите, какой фундаментальный принцип TQM лежит в основе деятельности данного предприятия.

Ответ: В основе деятельности лежит фундаментальный принцип TQM - ориентация на потребителя. Понимание текущих и будущих потребностей клиента, выполнение его требований и стремление превзойти его ожидания являются главной целью системы менеджмента качества. Вся деятельность предприятия строится вокруг создания ценности для потребителя.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Высшее руководство компании лично участвует в разработке политики в области качества, регулярно проводит совещания по этой теме и выделяет необходимые ресурсы для обучения персонала и внедрения новых технологий контроля. Руководители всех уровней несут персональную ответственность за достижение целей в области качества.

Определите, какую роль играет руководство в системе всеобщего управления качеством согласно данному примеру.

Ответ: Пример демонстрирует лидерство высшего руководства. В системе TQM руководство играет ключевую роль: оно устанавливает видение и политику в области качества, обеспечивает ресурсы и создает среду, в которой сотрудники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации. Личная вовлеченность руководства — необходимое условие для успешного внедрения TQM.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На предприятии внедрены стандарты серии ISO 9000. Это позволило упорядочить все бизнес-процессы, четко распределить ответственность между сотрудниками и повысить доверие со стороны крупных заказчиков, которые требуют наличия сертификата соответствия как условия для заключения контракта.

Определите, какова основная цель внедрения стандартов ISO 9000 на предприятии с точки зрения TQM.

Ответ: Основная цель внедрения стандартов ISO 9000 с точки зрения TQM — это создание эффективной системы менеджмента качества (СМК). Стандартизация процессов обеспечивает их стабильность и предсказуемость результатов. Кроме того, сертификация повышает конкурентоспособность компании на рынке за счет подтверждения соответствия международным требованиям и укрепления доверия со стороны потребителей и партнеров.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Внедрение принципов бережливого производства позволило предприятию сократить время производственного цикла за счет устранения лишних перемещений деталей и ожидания, а также

оптимизировать запасы сырья. Это привело к снижению себестоимости продукции без потери ее качества для потребителя.

Определите, как концепция бережливого производства соотносится с целями всеобщего управления качеством (TQM).

Ответ: Концепция бережливого производства является инструментом реализации целей TQM. Обе концепции преследуют общую цель — максимизацию ценности для потребителя при минимизации потерь. Бережливое производство предлагает конкретные методы для повышения эффективности процессов, что напрямую ведет к снижению себестоимости (производственной эффективности) при одновременном повышении или сохранении высокого уровня качества продукции.

Б1.О.13 ТРАНСПОРТНЫЕ СРЕДСТВА В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание27.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

За счет чего циркулирует жидкость в принудительной системе охлаждения.

1. За счет разности плотностей нагретой и охлажденной жидкости.
2. За счет давления создаваемого масляным насосом.
3. За счет напора создаваемого водяным насосом.
4. За счет давления в цилиндрах при сжатии.

Ответ: 3

Задание28

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Перечислите наиболее вероятные причины перегрева двигателя.

1. Поломка термостата или водяного насоса.
2. Применение воды вместо антифриза.
3. Недостаточное количество масла в картере двигателя.
4. Поломка поршня или шатуна.

Ответ: 1

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание29.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

1. В цилиндре двигателя различают:

1. объем камеры сгорания;
2. объем рабочий;
3. объем полный;
4. все ответы неправильные.

Ответ: 12

Задание30

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Качество топливно-воздушной смеси, сжигаемой в ДВС, оценивается (выберите неправильные ответы)

1. содержанием углерода в бензине;
2. содержанием кислорода в бензине;
3. содержанием нитратов в бензине.
4. коэффициентом избытка воздуха

Ответ: 1234

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 31.*Прочитайте текст и установите соответствие*

Соотнесите виды технического обслуживания транспортных средств с их содержанием.

Вид обслуживания		Содержание	
А	ЕО	1.	Комплексная проверка состояния автомобиля, замена масел, фильтров, диагностика основных систем.
Б	ТО-1	2.	Ежедневная проверка перед выездом: уровень топлива, давление в шинах, исправность световых приборов.
В	ТО-2	3.	Углублённая диагностика, проверка и регулировка узлов, замена изношенных деталей согласно регламенту.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задание 32.*Прочитайте текст и установите соответствие.*

Соотнесите виды ремонта транспортных средств с их характеристиками.

Вид ремонта		Характеристика	
А	Текущий ремонт	1.	Замена или восстановление основных агрегатов (двигатель, коробка передач), капитальный ремонт кузова
Б	Капитальный ремонт	2.	Устранение мелких неисправностей, замена расходных материалов и отдельных деталей
В	Восстановительный ремонт	3.	Ремонт после ДТП или для устранения последствий значительного износа с целью восстановления до рабочего состояния

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 213

Задания закрытого типа на установление последовательности**Задание 33.***Прочитайте текст и установите последовательность.*

Расположите этапы процесса организации технического обслуживания транспортных средств в правильном порядке.

1. Проведение работ по ТО (диагностика, замена расходных материалов, ремонт).
2. Приёмка автомобиля, выявление неисправностей, составление заказ-наряда.
3. Выдача автомобиля клиенту, оформление документов.
4. Планирование перечня работ и сроков на основе регламента и состояния автомобиля.

Ответ: 2413

Задания закрытого типа на установление последовательности**Задание 34.***Прочитайте текст и установите последовательность.*

Расположите этапы процесса организации ремонта транспортного средства в автосервисе в правильном порядке.

1. Проведение диагностических и ремонтных работ, заказ и замена запчастей.

2. Согласование стоимости и сроков ремонта с клиентом, оформление документов.
 3. Выдача автомобиля клиенту, проведение тестовой поездки, подписание акта выполненных работ.
 4. Приёмка автомобиля, выявление неисправностей, составление предварительной заявки.
- Ответ: 4213

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Чем объяснить ухудшение топливной экономичности дизеля при позднем впрыске топлива?

Ответ: Увеличением потерь тепла в охлаждающую среду и с отработанными газами

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На каком составе смеси должен работать карбюраторный двигатель, чтобы его токсичность по окиси углерода и углеводородам не выходила за допустимые пределы?

Ответ: На нормальной.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В каких ДВС принято различать действительную и геометрическую степени сжатия?

Ответ: в двухтактных ДВС

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

При техническом обслуживании автомобиля, включающего регулировку теплового зазора в клапанах газораспределительного механизма предварительно необходимо:

Ответ: дождаться охлаждения двигателя

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Двигатель «троит». Для определения неработающей форсунки на работающем двигателе необходимо:

Ответ: поочередно «отключать» форсунки

Задание 40

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

При работающем двигателе стрелка указателя температуры в системе охлаждения двигателя зашла в красную зону, что необходимо сделать для устранения ситуации

Ответ: не отключая двигатель открыть капот автомобиля и включить отопитель салона.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Дисциплина	Курс
Б1.О.11Маркетинг	2

Б1.О.11 МАРКЕТИНГ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания с выбором одного верного ответа

Задание 1.

Менеджер туристического агентства анализирует спрос на экскурсионные туры. Какой маркетинговый инструмент позволит точнее всего определить уровень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания?

1. Анализ бухгалтерского баланса конкурентов
2. Расчет рентабельности продаж путевок
3. Проведение анкетирования клиентов после завершения тура (CSAT/NPS)
4. Изучение таможенных правил страны назначения

Ответ: 3

Задание 2.

Туроператор хочет увеличить продажи путевок в зимние горнолыжные туры. Какое из решений является примером использования неценового маркетингового инструмента продвижения?

1. Снижение стоимости путевки на 15% при раннем бронировании
2. Организация бесплатного вебинара «Как выбрать горные лыжи и курорт» с приглашением известного спортсмена
3. Увеличение комиссии для турагентов на 5%
4. Введение скрытого сбора за топливный сбор, не указанного в изначальной цене

Ответ: 2

Задание 3.

*Отель категории 3 запускает программу лояльности для постоянных гостей. Какой показатель позволит маркетологу оценить эффективность этой программы? **

1. Темп роста количества жалоб на обслуживание
2. Частота повторных бронирований (RetentionRate)
3. Количество свечей на столиках в лобби
4. Температура горячей воды в номерах

Ответ: 2

Задание 4.

Турагентство размещает рекламу в социальной сети «В Контакте» на целевую аудиторию. Как называется показатель, отражающий количество уникальных пользователей, которые увидели рекламное объявление?

1. GooglePageRank
2. Коэффициент конверсии (CR)
3. Охват (Reach)
4. Трафик (SessionDuration)

Ответ: 3

Задание 5.

Для продвижения пакетного тура на Мальдивы маркетолог использует «таргетинг». Что означает этот термин?

1. Показ рекламы только пользователям, отвечающим заданным параметрам (возраст, доход, интересы)
2. Отправка массовых email-писем всем подряд без сегментации
3. Размещение рекламы на билбордах вдоль трассы М8
4. Реклама по телевизору в прайм-тайм для общей аудитории

Ответ: 1

Задания с выбором нескольких верных ответов

Задание 6.

Маркетолог сервисной компании по бронированию отелей внедряет CRM-систему. Какие задачи эта система поможет решить? (Выберите несколько верных ответов)

1. Автоматизировать сбор отзывов клиентов
2. Сегментировать клиентскую базу по предпочтениям (путешествия с детьми, деловые поездки)
3. Уменьшить количество легальных транспортных лицензий
4. Запустить персонализированные e-mail рассылки со спецпредложениями
5. Увеличить площадь кухни ресторана

Ответ: 124

Задание 7.

Event-агентство продвигает услуги по организации свадебных путешествий. Какие digital-инструменты наиболее эффективны для привлечения целевой аудитории (невест 25-35 лет)?

1. Таргетированная реклама в Instagram и Pinterest
2. Контекстная реклама в поисковиках по запросу «свадебный тур на море»
3. Газета «Известия» (печатная версия)
4. Сотрудничество (коллаборации) со свадебными блогерами и визажистами
5. Объявление на заборе строящегося завода

Ответ: 124

Задание 8.

Туристическая фирма анализирует макросреду (PEST-анализ). Какие факторы относятся к социально-культурным?

1. Рост курса доллара к рублю
2. Повышение пенсионного возраста, влияющее на платежеспособность пожилых туристов
3. Популяризация «зеленого туризма» и эко-осознанности среди молодежи
4. Закон о запрете размещения туристов в жилых домах в центре города
5. Тренд на «бархатный сезон» вместо летнего отпуска из-за глобального потепления

Ответ: 235

Задание 9.

Санаторий проводит ребрендинг. Какие элементы комплекса маркетинга (7P для сервиса) он должен пересмотреть в первую очередь?

1. Процесс обслуживания (стандарты регистрации и заселения)
2. Физическое окружение (ремонт номеров, зона СПА)
3. Уставной капитал головного офиса
4. Форму оплаты налогов генеральным директором
5. Программа повышения квалификации персонала (люди)

Ответ: 125

Задание 10.

Маркетолог курорта «Красная Поляна» внедряет динамическое ценообразование. От каких факторов должна зависеть цена номера?

1. Сезонность (зима — пик, май — спад)
2. Данные о загрузке отеля на ближайшие дни
3. Цены конкурентов на аналогичные даты
4. Цвет обоев в номере люкс
5. Имя директора парка аттракционов

Ответ: 123

Задания на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите этап жизненного цикла туристического продукта с маркетинговой стратегией.

Этап ЖЦТ	Стратегия
А. Внедрение	1. Максимальное дифференцирование, расширение ассортимента, напоминающая реклама
Б. Рост	2. Формирование каналов сбыта, информационная реклама, высокие расходы на продвижение
В. Зрелость	3. Постепенный уход с рынка, прекращение поддержки, точечные скидки
Г. Спад	4. Расширение географии продаж, укрепление бренда, борьба с копиями

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ:2413

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между типом туристического продукта и критерием его сегментации.

Тип продукта	Критерий сегментации
А. Лухигу-круиз на яхте	1. Географический (страны Шенгена)
Б. Деловой тур на выставку	2. Социально-экономический (уровень дохода выше среднего)
В. Family тур в Сочи	3. Психографический (экстремалы / любители тишины)
Г. Сафари-тур в Танзанию	4. Демографический (наличие детей)

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ:2143

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите инструмент интернет-маркетинга с его конкретным применением в туризме.

Инструмент	Применение
А. SEO-продвижение	1. Публикация сторис из отеля с отзывами реальных гостей
Б. Контекстная реклама	2. Баннеры на сайтах по запросу «купить тур в Турцию все включено»
В. SMM (маркетинг в соцсетях)	3. Оптимизация текстов, чтобы сайт турагентства был на 1-

Инструмент	Применение
	й странице Гугла
Г. Email-маркетинг	4. Рассылка промокодов на скидку постоянным клиентам перед высоким сезоном

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ:3214

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между показателем (метрикой) и его содержанием в маркетинге услуг.

Метрика	Содержание
А. САС (Customer Acquisition Cost)	1. Процент клиентов, которые вернулись снова за последний год
Б. LTV (LifetimeValue)	2. Затраты на привлечение одного нового клиента
В. ROMI (Return on Marketing Investment)	3. Прибыль, которую приносит один клиент за все время отношений
Г. CR (ConversionRate)	4. Рентабельность маркетинговых вложений
	5. Доля посетителей сайта, оформивших бронь

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ:2345

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Соотнесите элемент комплекса маркетинга 7P (расширенного для сферы услуг) с действием в туристическом агентстве.

Элемент 7P	Действие
А. Process	1. Внедрение системы быстрой онлайн-регистрации на рейс через мобильное приложение
Б. Physicalevidence	2. Униформа сотрудников с логотипом, современный офис
В. People (персонал)	3. Курсы по конфликтологии для менеджеров по работе с клиентами
Г. Promotion	4. Конкурс «Селфи в отпуске» с призом за лучшее фото

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

--	--	--	--

Ответ: 1234

Задания на установление последовательности.

Задание 16.

Расположите этапы маркетингового исследования в правильном порядке.

1. Сбор и анализ вторичных данных
2. Разработка гипотезы и постановка целей исследования
3. Составление отчета и презентация результатов заказчику
4. Проведение полевых исследований (опрос, наблюдение)
5. Формулировка выводов и рекомендаций

Ответ: 21453

Задание 17.

Установите последовательность процесса позиционирования туристического продукта.

1. Оценка восприятия позиции конкурентов целевой аудиторией
2. Выбор атрибута (УТП), важного для клиента и свободного у конкурентов
3. Анализ собственных сильных сторон и ресурсов компании
4. Разработка рекламного сообщения, донесение позиции до рынка

Ответ: 3124

Задание 18.

Расположите этапы разработки нового тура (продукта) в туристической компании.

1. Тестирование тура на фокус-группе (знакомый тур)
2. Анализ идей и отбор лучших (скрининг)
3. Генерация идей (брэйнсторминг)
4. Расчет себестоимости и установление цены
5. Коммерциализация (запуск в массовые продажи)

Ответ: 32145

Задание 19.

Установите последовательность шагов при сегментировании рынка туристических услуг.

1. Проведение маркетингового исследования по выбранным признакам (опрос)
2. Выбор критериев сегментации (геодемографические, поведенческие)
3. Выбор одного или нескольких целевых сегментов (таргетинг)
4. Описание профиля полученных сегментов (портрет клиента)
5. Исключение невыгодных/маленьких сегментов из рассмотрения

Ответ: 21453

Задание 20.

Расположите этапы процесса бронирования клиентом, с точки зрения маркетинга услуг (Customer Journey Map).

1. Пост-покупка (подтверждение брони, забота о клиенте после оплаты)
2. Осознание потребности (захотел отдохнуть у моря)
3. Принятие решения и оплата (выбрал тур и оплатил)
4. Рассмотрение альтернатив (читает отзывы о пяти отелях)
5. Поиск информации (ищет в интернете курорты и цены)

Ответ: 25431

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Опишите, как принципы маркетинга взаимоотношений можно применить в работе горнолыжного курорта для повышения лояльности «дневных» туристов (не проживающих в отелях).

Ответ: внедрить программу накопления скидок на ски-пассы: 5-й день катания в сезоне — бесплатно. Создать мобильное приложение с трекингом спусков и возможностью получать скидки

в кафе на склоне после 10 спусков. Проводить для них закрытые вечеринки «не-отельных» гостей в конце сезона.

Задание 22.

Предложите 3 маркетинговых решения для увеличения среднего чека клиента в кофейне на территории гостиничного комплекса.

Ответ: 1) Предлагать десерт дня за «рубль» при покупке двух кофе. 2) Внедрить комбо-предложения «Завтрак + Спа-процедура на 20 минут» (синергия с отелем). 3) Внедрить технологию «Вкусное напоминание»: когда клиент оплачивает кофе, система предлагает добавить еще один круассан за полцены.

Задание 23.

Как маркетолог может использовать нейминг (название) для позиционирования нового хостела? Приведите примеры для бэкпэкеров (экономия) и для креативных фрилансеров (колинвинг).

Ответ: Для эконом-сегмента: «Спутник», «Рюкзак», «Твой угол» — делая упор на низкую цену и транзит. Для коллинвинга: «Фабрика идей», «Арт-этаж» — названия, намекающие на творчество, общение и современныйлофт-дизайн.

Задание 24.

Какие данные необходимо собрать в рамках анализа конкурентов (CompetitorAnalysis) для открытия новой сети апартаментов? Назовите 5 параметров.

Ответ: 1) Ценовая политика (стоимость суток и долгосрочной аренды). 2) Уровень оснащённости (WiFi, кухня, техника). 3) Отзывы на Booking и 2GIS (выявление слабых мест конкурента). 4) Дополнительные платные услуги (трансфер, завтрак). 5) Условия отмены бронирования.

Задание 25.

Приведите пример транспортного маркетинга (для сервиса проката самокатов/велосипедов): как с помощью геозонирования (технологии виртуальных периметров) стимулировать парковку в нужных местах и штрафовать нарушения?

Ответ: создать геозону «Зеленая парковка» у станции метро, завершение поездки в которой стоит 50 руб. Вне зоны парковки назначать штраф 500 руб. за окончание сессии.

Задание 26.

Ваш туристический оператор специализируется на VIP-турах. Какие 3 особенности нужно учесть при построении маркетинговых коммуникаций?

Ответ: 1) Персонализация 100% (клиенты не реагируют на безликие рассылки). 2) Атмосфера эксклюзивности (закрытые клубы, инвайт-презентации). 3) Акцент на время (экономия времени — главная ценность для богатого человека).

Задание 27.

Как используется принцип «дефицита» в маркетинге для стимулирования продаж туров? Приведите 2 примера.

Ответ: 1) На сайте пишут: «Осталось только 2 билета на этом рейсе по данной цене». 2) Маркировка на тарифах: «Flashsale: 5 часов на покупку».

Задание 28.

Почему кросс-маркетинг особенно эффективен в туристической сфере? Приведите пример успешного кросс-промо между авиакомпанией и отелем.

Ответ: Авиакомпания заключает партнерство с сетью отелей: при покупке билета клиент получает промокод на кэшбек на букинг в этом отеле или наоборот — при бронировании отеля на 5+ ночей — скидка 20% на перелет.

Задание 29.

В чем заключается особенность продвижения услуг брендированного поезда («Сапсан», «Ласточка») по сравнению с обычным пригородным поездом?

Ответ: делается акцент на эмоции и статус (скорость, комфорт, Wi-Fi, бистро). Используется имиджевая реклама, направленная на бизнес-аудиторию.

Задание 30.

Какие угрозы и возможности (по SWOT-анализу) несет для туристической фирмы развитие технологий генеративного ИИ (как ChatGPT)?

Ответ: возможности: автоматизация создания рекламных текстов (контент), создание персонализированных маршрутов. Угрозы: снижение потребности в рядовых менеджерах по продажам.

Задание 31.

Приведите аргумент для владельца частного музея, почему ему стоит внедрить CRM-систему, а не отдавать предпочтение только наружной рекламе.

Ответ: CRM позволит сегментировать посетителей: отличать историков, школьников и туристов. Вы сможете делать рассылки с анонсами для тех, кто уже был, увеличивая повторные продажи, а билборд — просто лотерея с нецелевой аудиторией.

Задание 32.

Предложите маркетинговую стратегию для пассажирского парома на реке Днепр (внутренний водный транспорт), как бороться за пассажира с автобусами и такси.

Ответ: использовать ценовую политику «экологично и дешево», но медленно — для пенсионеров. Для туристов — сделать «экскурсионный паром» с аудиогидом. Внедрить концепцию Кафе.

Задание 33.

Как компании по прокату автомобилей (каршеринг) реагировать на низкую лояльность клиентов (отсутствие переключения между операторами)?

Ответ: внедрять закрытые тарифные планы (подписка) с фиксированной низкой ценой при условии использования только данной компании. Создавать офлайн-комьюнити.

Задание 34.

Опишите механизм вирусного маркетинга для продвижения дешевых авиабилетов. Что должно быть в посте, чтобы его начали массово репостить?

Ответ: таблица или карусель с конкретными примерами «Раньше билет был 20к, сейчас 5к по маршруту А-Б в даты...». Кликабельный заголовок, инструкции «Как улететь за 500р».

Задание 35.

Какие методы сбора маркетинговой информации (полевые/кабинетные) подойдут для изучения спроса на услуги дайвинг-центра в Египте?

Ответ: кабинетный: анализ поисковых запросов в Яндексе, статистика выдачи сертификатов PADI в регионе. Полевой: опрос на площадках аэропорта и форумах дайверов.

Задание 36.

Маркетолог заметил, что в отзывах об отеле часто пишут о плохой звукоизоляции. Как эту обратную связь превратить в маркетинговое преимущество и продукт?

Ответ: ввести классификацию номеров: «Тихий корпус» (за доплату). Или на ресепшене предлагать берушибрендированные как комплимент.

Задание 37.

Почему для ресторана при отеле важна стратегия динамического ценообразования так же, как и для авиакомпании?

Ответ: потому что товар скоропортящийся (место в зале). Маленькая заполняемость в 14:00 vs 19.00. Можно в часы затишья делать скидки 30% для загрузки.

Задание 38.

Аргументируйте, почему для сервиса каршеринга важна интеграция с городскими агрегаторами такси (Яндекс Go/ Uber) и картами.

Ответ: чтобы закрывать всю мобильность клиента: клиент едет на такси до места, где дешевле взять каршеринг, а потом видит в том же приложении, как доехать домой.

Задание 39.

Как проверить гипотезу о том, что новая тематическая экскурсия «Мистический Петербург» не будет пользоваться спросом, до запуска?

Примерный эталон ответа: сделать лендинг с описанием прогулки и кнопкой «Записаться/Купить» с подписью «Старт продаж через N дней». Считать клики и конверсии (метод F.O.C.U.S.).

Задание 40.

Семь из 10 клиентов фитнес-клуба при отеле жалуются на сложную процедуру заморозки абонемента на время отпуска. Опишите, как маркетолог должен изменить процесс (Process) и снять возражения.

Ответ: Упростить заморозку до 1 клика в мобильном приложении. Отменить требования о личном визите. Отправить пуш-уведомление «Уезжаете? Заморозьте клубную карту за 10 секунд!»

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.О.10 Экономика и предпринимательство	1
Б1.О.15 Сервисная деятельность	2

Б1.О.10 ЭКОНОМИКА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов.

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Основная цель предпринимательской деятельности – это

1. получение прибыли;
2. завоевание доли рынка;
3. повышение конкурентоспособности;
4. увеличение объемов деятельности.

Ответ: 1

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Предприятие – это:

1. промежуточное звено национальной экономики;
2. самостоятельный хозяйствующий субъект;
3. отрасль экономики;
4. фирма.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов.

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Типы организационных структур управления:

1. административная;
2. линейная;
3. функциональная;
4. дивизиональная.

Ответ: 234

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Факторами внешней среды деятельности предприятия являются:

1. поставщики;
2. покупатели;
3. конкуренты;
4. ресурсы.

Ответ: 123

Задание закрытого типа на установление соответствия.

Задание 5.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В процессе анализа используют различные способы, которые включают различные методики. Соотнесите способы и методики анализа. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

Способы		Характеристика	
А	Традиционные способы обработки информации	1.	Цепные подстановки
Б	Способы детерминированного факторного анализа	2.	Сравнение
В	Способы стохастического факторного анализа	3.	Экономико-математические методы
Г	Способы оптимизации показателей	4.	Корреляционный анализ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видом стоимости основных фондов и её экономическим содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

Вид стоимости		Содержание	
А	Первоначальная стоимость	1.	Стоимость воспроизводства объекта в современных условиях
Б	Восстановительная стоимость	2.	Первоначальная стоимость за вычетом накопленного износа
В	Остаточная стоимость	3.	Фактическая цена приобретения, доставки и монтажа на момент ввода
Г	Ликвидационная стоимость	4.	Стоимость объекта после полного физического износа (цена лома)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3124

Задание 7.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между статьёй калькуляции и конкретным видом расходов предприятия. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

Статья калькуляции		Вид расхода	
А	Сырьё и основные материалы	1.	Зарплата директора завода
Б	Топливо и энергия на технологические нужды	2.	Металлический прокат для изготовления деталей
В	Общепроизводственные расходы	3.	Электроэнергия для работы сварочного аппарата
Г	Общехозяйственные расходы	4.	Амортизация и содержание здания сборочного цеха

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задание закрытого типа на установление последовательности.

Задание 8.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расставьте в соответствии с формой бухгалтерской отчетности «Отчет о финансовых результатах» следующие виды прибыли:

1. чистая прибыль;
2. прибыль от продаж;
3. валовая прибыль;
4. прибыль до налогообложения.

Ответ: 3241

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильную последовательность этапов движения основных средств с момента их поступления на предприятие до выбытия:

Варианты для упорядочивания:

1. Начисление амортизации в процессе эксплуатации.
2. Приобретение и ввод в эксплуатацию (формирование первоначальной стоимости).
3. Модернизация или реконструкция (изменение стоимости).
4. Проведение переоценки (определение восстановительной стоимости).
5. Демонтаж и списание объекта (определение ликвидационной стоимости).

Ответ: 21435.

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Установите правильную последовательность этапов расчета розничной цены, начиная с затрат производителя:

Варианты для упорядочивания:

1. Добавление оптовой надбавки (посреднической).
2. Расчет производственной себестоимости единицы продукции.
3. Добавление розничной торговой надбавки.
4. Добавление прибыли предприятия-изготовителя (расчет цены отпускной без НДС).
5. Начисление налога на добавленную стоимость (НДС).

Ответ: 24513

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА.

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка в отчетном году составила 2182 млн. руб., в планируемом году она увеличится на 10 %. Уровень затрат в планируемом году - 13 % к выручке. Сумма затрат в планируемом году составит (млн. руб.):

Ответ: Сумма затрат в планируемом году составит $2182 * 1,10 * 0,13 = 312$ млн. руб.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ООО «Нория» осуществляет переработку зерновых и производит муку пшеничную. Объем выработки продукции в натуральном выражении составляет 12000 тонн. Стоимость одной тонны – 22 тыс. руб. Среднесписочная численность работающих – 40 чел.

Производительность труда в денежном выражении составит (тыс. руб.):

Ответ: Производительность труда в денежном выражении составит $12000 * 22 / 40 = 6600$ тыс. руб.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ООО «Агро-плюс» осуществляет переработку зерновых и производит муку пшеничную. Годовой объем выработки продукции составляет 15000 тонн. Стоимость одной тонны – 25 тыс. руб. Среднесписочная численность работающих – 50 чел.

Производительность труда в натуральном выражении составит (тонн):

Ответ: Производительность труда в натуральном выражении составит $15000 / 50 = 300$ тонн.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите уровень рентабельности в молочном скотоводстве, если выручка от реализации молока 26080 тыс. руб., полная его себестоимость 17450 тыс. руб.

Результат округлите до сотых долей (%).

Ответ: Уровень рентабельности составил $(26080 - 17450) / 17450 * 100 = 49,46 \%$.

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите уровень рентабельности (%) в зерновом производстве, если выручка от реализации зерна составила 800 млн. руб. и полная его себестоимость 626 млн. руб.

Результат округлите до сотых долей.

Ответ: Уровень рентабельности в зерновом производстве составил $(800-626) / 626 * 100 = 27,80 \%$.

Задание 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В течение года предприятие выпустило для реализации на сторону 45000 ед. продукции по цене 3200 руб. Остаток незавершенного производства на начало года составил 29 млн. руб., а на конец года – 32 млн. руб. Определите объем валовой продукции предприятия (млн. руб.).

Ответ: Объем валовой продукции предприятия составил $(45000*3200/1000000) + 32-29 = 147$ млн. руб.

Задание 17.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка предприятия в отчетном году - 300 млн. руб., оборачиваемость оборотных средств ускорилась по сравнению с прошлым годом на 3 дня и достигла – 30 дней. Сумма высвобождения оборотных средств вследствие ускорения их оборачиваемости составит (млн. руб.):

Ответ: В результате ускорения оборачиваемости на 3 дня предприятие сумеет высвободить из оборота $3*300/365 = 2,5$ млн. руб.

Задание 18.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В I квартале выручка предприятия составила 990 млн. руб., оборотные средства – 200 млн. руб. Уменьшение оборотных средств при ускорении оборачиваемости во II квартале на 2 дня составит (млн. руб.):

Ответ: Уменьшение оборотных средств при ускорении оборачиваемости на 2 дня составит $990/90*2 = 22$ млн. руб.

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка предприятия за отчетный год выросла по сравнению с прошлым годом на 15 % и составила 2520 млн. руб. Цены на потребительские товары выросли за отчетный период на 12 %. Темп роста выручки в сопоставимых ценах составил (%):

Ответ: Темп роста выручки в сопоставимых ценах составил $1,15/1,12*100 = 102,7 \%$

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

За отчетный год темпы роста составили: валовой продукции – 112 %, численности работников – 101,8 %, производительности труда – 110 %. Прирост валовой продукции за счет роста интенсивных факторов (ПТ) составил (%):

15;

91;

85;

110.

Ответ: Прирост валовой продукции за счет роста интенсивных факторов (ПТ) составил $(1-1,8/12) * 100 = 85 \%$.

Б1.О.15 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 21.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

В чем заключается неосвязаемость услуги:

1. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
2. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения;
3. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

Ответ: 2

Задание 22.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Контактная зона — это:

1. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы;
2. любое место, где производится услуга;
3. место, где услуга может храниться

Ответ: 1

Задание 23.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

1. потребность;
2. профессионализм;
3. качество

Ответ: 1

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 24.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что из перечисленного относится к производственному типу услуг?

1. инжиниринг;
2. транспорт;
3. лизинг;
4. обслуживание и ремонт оборудования.

Ответ: 134.

Задание 25.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Что из перечисленного относится к распределительному типу услуг?

1. торговля;
2. транспорт;
3. связь;
4. обслуживание и ремонт оборудования.

Ответ: 123

Задание 26.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие из перечисленных видов услуг относятся к профессиональному типу услуг?

1. банковские;
2. потребительские;
3. страховые;
4. финансовые;
5. рекламные;
6. консультационные

Ответ: 13456

Задание закрытого типа на установление соответствия**Задание 27.**

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между свойствами туристской системы и соответствующей характеристикой

Характеристика системы	Свойства системы
А. туристская система может рассматриваться как компонент некоторой (социальной, экономической) системы более высокого уровня, а элементы туристской системы могут выступать в качестве систем на нижестоящих уровнях.	1. Целостность
Б. это способность системы реагировать на воздействия и угрозы внешней среды (непредсказуемые техногенные катастрофы, природные катаклизмы, политические, экономические и социальные ситуации, которые носят случайный характер), адаптируя поведение к новым условиям, сохранять или изменять структуру при исчезновении отдельных ее элементов и возникновении других внутренних проблем.	2. Эмерджентность
В. в процессе функционирования туристской системы внутренняя взаимосвязь (пространственно-временная, причинно-следственная) между ее элементами выше, чем сила связей элементов системы с внешней средой.	3. Иерархичность
Г. при развитии взаимосвязей между элементами система приобретает новые свойства, которые не присущи ее элементам в отдельности.	4. Устойчивость

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ:3412

Задание 28.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между способами международной торговли услугами и их сущностью

Сущность способов торговли	Способы международной торговли
А. ситуация, когда фирма, предоставляющая услугу, пересекает границу и, находясь на	1. Трансграничная торговля

территории данной страны, открывает представительство или дочернюю фирму, через которые осуществляет предоставление услуги.	
Б. ситуация, когда продавец и покупатель услуги не перемещаются через границу, ее пересекает только услуга	2. Потребление за границей
В. ситуация, когда услуга заключена непосредственно в деятельности людей, которые приезжают из-за границы в страну, где находится ее потребитель	3. Торговое (коммерческое) присутствие в стране предоставления услуги
Г. потребитель из одной страны приобретает и потребляет услугу на территории другой страны.	4. Присутствие физических лиц, предоставляющих услугу

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 29.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расставьте в правильном порядке этапы обслуживания гостя официантом.

1. Подача готового блюда.
2. Вынос готового блюда из кухни.
3. Принятие заказа у гостя.
4. Передача заказа на кухню (в R-Keerret/iiko).
5. Контроль времени приготовления и готовности блюда.

Ответ: 34521

Задание 30.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий сотрудника при возникновении конфликтной ситуации с клиентом.

1. Предложение конкретного решения проблемы (компенсация, исправление ошибки).
2. Выслушать клиента, не перебивая, и дать ему выговориться.
3. Поблагодарить клиента за обратную связь и извиниться от лица компании.
4. Проверить, доволен ли клиент предложенным решением.

Ответ: 2314

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При выезде с территории РФ у клиента турфирмы были обнаружены ошибки в оформлении загранпаспорта. Поездка не состоялась. Клиент обвиняет в сложившейся ситуации сотрудников турфирмы. Прав ли клиент? Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?

Ответ: нет, не обязана, если иное не указано в договоре, который турфирма заключила с туристом.

Обоснование: турфирма не несет ответственность за нарушение туристом действующего законодательства о порядке выезда из РФ и въезда в РФ.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

У туриста во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден. Какие действия должны быть предприняты туристом?

Ответ: в случае пропажи или кражи паспорта во время пребывания за границей следует обратиться в ближайшее консульское учреждение РФ.

Обоснование: в случае пропажи или кражи паспорта во время пребывания за границей следует обратиться в ближайшее консульское учреждение РФ и получить «Документ возвращения на родину». Он служит основанием для восстановления утраченного паспорта по приезде домой.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В аэропорту прибывших туристов не встретили. Туристы волнуются. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

Ответ: руководитель туристической группы должен связаться с турфирмой принимающей стороны.

Обоснование: руководитель группы при выезде на маршрут должен иметь телефоны и адрес принимающей турфирмы. С ней необходимо с ней связаться, выяснить причину отсутствия встречающего представителя турфирмы. Если связаться с турфирмой не удалось, руководитель организует доставку группы к месту проживания или в турфирму. Стоимость проезда оплачивается туристами, но им следует объяснить, что деньги, затраченные на проезд, будут возвращены по месту приобретения путевок.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В двухнедельной автобусной поездке по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Кому должны предъявить претензию туристы в данной ситуации?

Ответ: следует предъявить претензию транспортной компании.

Обоснование: форс-мажорные обстоятельства, если они прямо оговорены в договоре, освобождают турагентство от ответственности. В данном случае имеет смысл предъявлять претензию к транспортной компании, которая осуществляла перевозку пассажиров.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть. Каковы должны быть действия обслуживающего персонала ресторана?

Ответ: официант должен занять ребенка

Обоснование: официант должен принести ребенку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы, по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турист, купивший за границей газовую плиту, отправил ее грузовым самолетом. Однако груз на багажный двор аэропорта не прибыл. Потерпевший обратился с иском к туристской фирме. Правомерны ли действия туриста. Обоснуйте свое мнение.

Ответ: если в договоре с клиентом турфирма брала на себя обязательства по доставке груза, ответственность за его сохранность лежит полностью на ней.

Обоснование: если в договоре с клиентом турфирма брала на себя обязательства по доставке груза, ответственность за его сохранность лежит полностью на ней. В этом случае поиск плиты и в случае ее пропажи последующее взыскание стоимости с перевозчика производит турфирма.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На туристской базе туристы постоянно жаловались на шум, производимый грачами, который мешал засыпать. Старший менеджер турбазы нашел выход из этой ситуации. Какой?

Ответ: превратил объект возмущений в объект экскурсионного показа

Обоснование: менеджер специально для «борьбы» с птицами просмотрел справочники по орнитологии, из которых он узнал много интересного о жизни и поведении грачей. После этого он на каждом вводном инструктаже рассказывал о том, какое здесь большое грачевье, о повадках

птиц. При этом объект возмущений был превращен в объект экскурсионного показа, что позволяло туристам делать самостоятельные наблюдения.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Во время покупки клиентом туристической путевки, выяснилось, что срок действия загранпаспорта у клиента закончился. Туристская фирма берет на себя функцию оформления загранпаспорта. Правомочно ли это. Обоснуйте свое мнение.

Ответ: может.

Обоснование: турфирма может оформить документы для получения загранпаспорта, но оформить паспорт можно только по месту регистрации или в представительстве МИДа лично гражданин.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Рассчитайте цену билета со скидкой по каждой категории, при условии, что стоимость билета составляет 17300 рублей. Авиапредприятие «Пулково» предоставляет пассажирам ряд скидок:

- 15% скидка от базового тарифа при условии приобретения билетов «туда» и «обратно»;
- 30% скидка студентам, пенсионерам, учащимся (с 12 лет), группам школьников от 10 человек (гражданам России);
- 50% скидка многодетным матерям, имеющим 3-х и более детей.

Ответ: цена билета со скидкой 15%- 14705 руб., со скидкой 30%- 12110 руб., со скидкой 50% - 8650 руб.

Обоснование: рассчитаем цену билета со скидкой для каждой категории.

1. Скидка 15% (билет «туда» и «обратно»):

$$17300 \times (1 - 0,15) = 17300 \times 0,85 = 14705 \text{ руб.}$$

2. Скидка 30% (студенты, пенсионеры, учащиеся, группы школьников):

$$17300 \times (1 - 0,30) = 17300 \times 0,70 = 12110 \text{ руб.}$$

3. Скидка 50% (многодетные матери):

$$17300 \times (1 - 0,50) = 17300 \times 0,50 = 8650 \text{ руб.}$$

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При отказе от туристской путёвки за 30-21 день до начала поездки удерживается 25% стоимости; за 20-15 дней - 50% стоимости; менее чем за 15 дней - 80%. Рассчитайте, сколько денег вернут туристу (учитывая разные сроки отказа от поездки), если стоимость путёвки составила 45500 рублей.

Ответ: при отказе от туристской путёвки за 30-21 день до начала поездки вернут 34125 руб., за 20-15 дней - 22750 руб., менее чем за 15 дней - 9100 руб.

Обоснование:

Рассчитаем сумму возврата туристу при отказе от путёвки в зависимости от срока отказа.

1. Отказ за 30–21 день до поездки (удерживается 25%):

$$\text{Возвращается 75\% стоимости: } 45500 \times 0,75 = 34125 \text{ руб.}$$

2. Отказ за 20–15 дней до поездки (удерживается 50%):

$$\text{Возвращается 50\% стоимости: } 45500 \times 0,50 = 22750 \text{ руб.}$$

3. Отказ менее чем за 15 дней до поездки (удерживается 80%):

$$\text{Возвращается 20\% стоимости: } 45500 \times 0,20 = 9100 \text{ руб.}$$

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

Дисциплина	Курс
Б1.О.08Право	1

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Указы Президента Российской Федерации являются подзаконными нормативными правовыми актами, издаваемыми главой государства в пределах его компетенции. Они обязательны для исполнения на всей территории страны и не должны противоречить Конституции РФ и федеральным законам. Указы могут регулировать широкий круг вопросов государственного управления, включая организацию исполнительной власти и обеспечение безопасности. Их правовой статус и место в системе источников права закреплены в Конституция Российской Федерации.

Указ Президента – это ... :

1. Закон;
2. Подзаконный нормативный акт;
3. Правовой обычай;
4. Нет верных ответов.

Правильный ответ: 1

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Федеральное Собрание Российской Федерации является парламентом страны и представляет собой высший представительный и законодательный орган государственной власти. В соответствии с Конституция Российской Федерации оно состоит из двух палат — Совета Федерации и Государственной Думы. Федеральное Собрание принимает федеральные законы, утверждает бюджет и осуществляет парламентский контроль. Деятельность парламента направлена на выражение воли народа и регулирование важнейших общественных отношений.

Из каких палат состоит Федеральное Собрание РФ:

1. Совет Федерации и Государственная Дума;
2. Федеральный Совет и Государственная Дума;
3. Государственный Совет и Федеральная Дума;
4. Нет верных ответов.

Правильный ответ: 2

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Указы Президента Российской Федерации являются подзаконными нормативными правовыми актами, издаваемыми главой государства в пределах его компетенции. Они обязательны для исполнения на всей территории страны и не должны противоречить Конституции РФ и федеральным законам. Указы могут регулировать широкий круг вопросов государственного управления, включая организацию исполнительной власти и обеспечение безопасности. Их правовой статус и место в системе источников права закреплены в Конституция Российской Федерации.

Указ Президента – это ... :

1. Закон;
2. Подзаконный нормативный акт;
3. Правовой обычай;

4. Нет верных ответов.

Правильный ответ: 1

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Транспортное право регулирует отношения, возникающие в процессе перевозки пассажиров, грузов и багажа. Оно охватывает деятельность различных видов транспорта: автомобильного, железнодорожного, воздушного, морского и внутреннего водного. Основу регулирования составляют транспортные уставы, кодексы и федеральные законы. Эти нормы направлены на обеспечение безопасности и устойчивости перевозок.

Что является основным источником транспортного права в РФ?

1. Уголовный кодекс РФ
2. Транспортные уставы и кодексы
3. Налоговый кодекс РФ
4. Трудовой кодекс РФ

Правильный ответ: 3

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Договор перевозки является основным гражданско-правовым договором в транспортной сфере. По нему перевозчик обязуется доставить пассажира или груз в пункт назначения, а отправитель — оплатить услугу. Такой договор может заключаться в устной или письменной форме, в зависимости от вида транспорта. Его регулирование осуществляется Гражданским кодексом РФ и специальными транспортными актами.

Что обязуется сделать перевозчик по договору перевозки?

1. Продать транспортное средство
2. Хранить груз без доставки
3. Доставить пассажира или груз в пункт назначения
4. Застраховать имущество отправителя

Правильный ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Потребитель — это гражданин, который приобретает, заказывает или использует товары, работы или услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Данный статус имеет важное правовое значение, поскольку предоставляет человеку дополнительные гарантии защиты его прав. Основные права потребителя закреплены в законодательстве о защите прав потребителей, включая право на безопасность товара, информацию и возмещение вреда. Правовое регулирование этих отношений осуществляется, в частности, Законом РФ «О защите прав потребителей» и нормами гражданского законодательства.

Какие характеристики должны быть присущи потребителю?

1. Физическое лицо
2. Юридическое лицо
3. Приобретает товар для личного пользования
4. Приобретает товар для и личного и коммерческого использования

Правильный ответ: 13

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Гарантии местного самоуправления в Российской Федерации закреплены в Конституции Российской Федерации и направлены на обеспечение самостоятельности органов муниципальной власти. К ним относятся право населения на самостоятельное решение вопросов местного значения, наличие муниципальной собственности и финансовой базы. Государство обеспечивает судебную защиту местного самоуправления и запрещает ограничение его прав иначе как на

основании закона. Эти гарантии способствуют реализации принципов демократии на местном уровне.

Конституция Российской Федерации устанавливает следующие гарантии местного самоуправления в Российской Федерации:

1. Право на судебную защиту,
2. Право на обращение к Президенту Российской Федерации
3. Право на компенсацию дополнительных расходов, возникших в результате решений, принятых органами государственной власти
4. Запрет на ограничение прав местного самоуправления
5. Право законодательной инициативы в Федеральном Собрании Российской Федерации
6. Право на обращение в Конституционный Суд Российской Федерации

Правильный ответ: 134

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Потребитель — это гражданин, который приобретает, заказывает или использует товары, работы или услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Данный статус имеет важное правовое значение, поскольку предоставляет человеку дополнительные гарантии защиты его прав. Основные права потребителя закреплены в законодательстве о защите прав потребителей, включая право на безопасность товара, информацию и возмещение вреда. Правовое регулирование этих отношений осуществляется, в частности, Законом РФ «О защите прав потребителей» и нормами гражданского законодательства.

Какие характеристики должны быть присущи потребителю?

1. Физическое лицо
2. Юридическое лицо
3. Приобретает товар для личного пользования
4. Приобретает товар для и личного и коммерческого использования

Правильный ответ: 13

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Договор перевозки является гражданско-правовым договором, регулирующим отношения между перевозчиком и клиентом. Он может касаться перевозки пассажиров, грузов или багажа. Основные обязанности сторон закреплены в Гражданском кодексе РФ и транспортных уставах. Договор направлен на обеспечение доставки в пункт назначения.

Какие положения относятся к договору перевозки?

1. Перевозка пассажиров и грузов
2. Передача имущества в дар
3. Обязанность доставки в пункт назначения
4. Обязанность оплаты услуги
5. Уголовная ответственность сторон

Правильный ответ: 134

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Перевозчик несет имущественную ответственность за сохранность груза и безопасность пассажиров. Он обязан возместить ущерб при утрате, повреждении или задержке доставки. Основания ответственности определяются законом и договором. Освобождение возможно при наличии обстоятельств непреодолимой силы.

В каких случаях перевозчик несет ответственность?

1. Утрата груза
2. Повреждение груза
3. Своевременная доставка без нарушений
4. Задержка перевозки
5. Форс-мажор

Правильный ответ: 124

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Правоохранительные органы Российской Федерации представляют собой систему государственных институтов, обеспечивающих защиту правопорядка и законности. Их деятельность направлена на охрану прав и свобод граждан, а также на предупреждение и пресечение правонарушений. К основным правоохранительным органам относятся полиция, прокуратура, суды и органы безопасности, каждый из которых выполняет свои функции. Полиция осуществляет охрану общественного порядка и борьбу с преступностью. Прокуратура осуществляет надзор за соблюдением законов и координирует деятельность правоохранительных органов. Суды рассматривают и разрешают юридические споры, а также выносят решения по уголовным, гражданским и административным делам. Органы безопасности обеспечивают защиту государства от внутренних и внешних угроз. Таким образом, правоохранительные органы действуют в тесном взаимодействии, обеспечивая стабильность и безопасность общества.

Установите соответствие:

Функция		Правоохранительный орган	
А	Расследование преступлений	1	Функция органов прокуратуры
Б	Надзор за соблюдением прав и свобод человека	2	Функция суда
В	Оказание юридической помощи	3	Функция адвокатуры
Г	Осуществление правосудия	4	Функция органов милиции

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4132

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Нормативно-правовая база технического сервиса включает различные виды нормативных актов, которые регулируют требования к качеству, безопасности и порядку выполнения работ. Каждый вид документа выполняет свою функцию в системе правового регулирования. Федеральные законы устанавливают общие обязательные правила, а технические регламенты определяют конкретные требования к безопасности продукции и услуг. Государственные стандарты (ГОСТ) закрепляют рекомендуемые или обязательные параметры качества и методов выполнения работ.

Установите соответствие между видом нормативного документа и его характеристикой:

Вид документа:		Характеристика:	
А	Федеральный закон	1	Устанавливает обязательные правила общего характера в сфере технического сервиса
Б	Технический регламент	2	Определяет обязательные требования к безопасности продукции и услуг
В	ГОСТ (государственный стандарт)	3	Устанавливает стандарты качества и методы выполнения работ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 123

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Интеллектуальная собственность включает различные категории объектов, каждая из которых охраняется особым правовым режимом. Авторское право защищает произведения науки, литературы и искусства. Патентное право охраняет технические решения, такие как изобретения и полезные модели.

Средства индивидуализации регулируются отдельными нормами и направлены на защиту участников гражданского оборота и их продукции.

Установите соответствие между объектом и видом правовой охраны:

Объект:		Вид правовой охраны:	
А	Литературное произведение	1	Авторское право
Б	Изобретение	2	Патентное право
В	Товарный знак	3	Средства индивидуализации

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 123

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Субъектами интеллектуальных прав могут выступать различные участники правоотношений. Автором является физическое лицо, создавшее результат интеллектуальной деятельности. Правообладателями могут быть как физические, так и юридические лица, получившие права по договору или закону. Наследники также могут приобретать исключительные права в порядке правопреемства.

Установите соответствие между субъектом и его характеристикой:

Субъект:		Характеристика:	
А	Автор	1	Лицо, обладающее исключительным правом
Б	Правообладатель	2	Получает права в порядке наследования
В	Наследник	3	Физическое лицо, создавшее произведение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Защита интеллектуальных прав осуществляется различными правовыми способами. Основными являются судебная защита и меры гражданско-правовой ответственности. Также возможны административные способы защиты через уполномоченные органы. В некоторых случаях применяется досудебное урегулирование споров.

Установите соответствие между способом защиты и его содержанием:

Способ защиты:		Содержание:	
А	Судебная защита	1	Разрешение спора без суда
Б	Административная защита	2	Взыскание убытков или компенсации
В	Гражданско-правовая ответственность	3	Обращение в уполномоченные органы
Г	Досудебное урегулирование	4	Рассмотрение спора в суде

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4321

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Функции государства показывают, как оно реализует свои задачи в обществе. Внутренние функции направлены на поддержание порядка, защиту прав граждан и регулирование экономики. К ним относятся социальная, экономическая и правоохранительная функции. Внешние функции связаны с обеспечением безопасности страны и взаимодействием с другими государствами. Среди них — оборонная, дипломатическая и внешнеэкономическая функции. Таким образом, функции государства обеспечивают стабильность внутри страны и её защиту на международной арене.

Расставьте функции государства в логической последовательности от внутреннего к внешнему проявлению:

1. Дипломатическая
2. Социальная
3. Экономическая
4. Внешнеэкономическая
5. Правоохранительная
6. Оборонная

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 235614

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Заключение договора купли-продажи недвижимости представляет собой последовательный процесс согласования условий между продавцом и покупателем. Сначала стороны обсуждают существенные условия сделки, включая объект недвижимости, цену и порядок расчетов. Затем оформляется письменный договор, который подлежит обязательной государственной регистрации перехода права собственности. Правовое регулирование этих отношений осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и требованиями законодательства о государственной регистрации недвижимости.

Установите правильную последовательность стадий заключения договора купли-продажи недвижимости:

1. Регистрация права собственности покупателя.
2. Подписание сторонами договора купли-продажи.
3. Оплата стоимости объекта покупателем продавцу.
4. Заключение предварительного договора.
5. Государственная регистрация перехода права собственности.

Укажите номера правильной последовательности.

Ответ: 42351

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Договор перевозки является основой транспортных правоотношений. Он регулирует порядок доставки пассажиров, багажа или груза. Заключение договора включает последовательные юридически значимые действия сторон. Эти этапы обеспечивают законность и исполнимость обязательств.

Расположите этапы заключения договора перевозки в правильной последовательности:

1. Оплата перевозки
2. Заключение договора (оформление билета или накладной)
3. Согласование условий перевозки
4. Предложение услуги перевозчиком

Правильный ответ: 4321

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Перевозка груза включает несколько обязательных стадий, регулируемых транспортным законодательством. Каждая стадия направлена на обеспечение сохранности груза и его своевременной доставки. Нарушение порядка может повлечь ответственность перевозчика. Процесс начинается с подготовки груза и заканчивается его выдачей получателю.

Расположите этапы перевозки груза в правильной последовательности:

1. Выдача груза получателю

2. Прием груза перевозчиком
 3. Доставка груза
 4. Подготовка и сдача груза отправителем
- Правильный ответ: 4231

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Патентование изобретения представляет собой формализованный юридический процесс. Он направлен на проверку соответствия объекта условиям патентоспособности. Процедура включает несколько последовательных стадий от подачи заявки до выдачи патента. Соблюдение порядка этапов необходимо для получения правовой охраны.

Расположите этапы получения патента в правильной последовательности:

1. Проведение экспертизы по существу
2. Подача заявки в патентный орган
3. Формальная экспертиза заявки
4. Выдача патента

Правильный ответ: 2314

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Система органов, осуществляющих надзор за точным и единообразным исполнением законов всеми государственными органами, предприятиями, учреждениями, организациями, а также гражданами - ... ?

Правильный ответ: Прокуратура

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Передача государственной или муниципальной собственности за плату или безвозмездно в частную собственность - это ... ?

Правильный ответ: Приватизация

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Вводная или вступительная часть законодательного или правового акта, а также декларации или международного договора, в которой обычно излагаются принципиальные положения, побудительные мотивы, цели издания соответствующего акта - это ... ?

Правильный ответ: Преамбула

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Противоправное поведение, нарушающее правовые нормы и приносящие вред конкретным людям и обществу - это ... ?

Правильный ответ: Правонарушения

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Евгений Р., когда ему исполнилось шестнадцати лет, вступил в брак с Надеждой Д. На момент вступления в брак Николай находился на попечительстве своей тети Марины Михайловны. Остается ли Евгений на попечительстве Марины Михайловны после вступления в брак? Ответ обоснуйте.

Правильный ответ: Нет. По российскому законодательству лицо, не достигшее 18 лет, вступая в брак, приобретает полную гражданскую дееспособность. В этом случае попечители перестают нести ответственность по обязательствам своего подопечного.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

К администрации муниципальной общеобразовательной школы № 11 города N. обратилась группа учащихся старшей школы с предложением организовать в школе детское религиозное объединение «Добрая весть», куда на добровольной основе смог бы вступить любой учащийся школы. Целью деятельности такого объединения будет приобщение учащихся школы к православным ценностям и традициям, распространение христианской литературы среди учащихся школы, ее изучение. Каковы должны быть, с точки зрения закона, действия директора школы?

Правильный ответ: В соответствии с Конституцией РФ (ст.17) Россия светское государство. Религиозные объединения отделены от государства. Государство обеспечивает светский характер образования в государственных и муниципальных образовательных учреждениях. Т. о. директор школы не может разрешить создание в муниципальной школе религиозного объединения.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Право ограниченного пользования чужим земельным участком, зданиями, сооружениями или другим недвижимым имуществом - ... ?

Правильный ответ: Сервитут

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Транспортное право является комплексной отраслью российского права. Оно регулирует общественные отношения, возникающие при перевозке пассажиров, грузов и багажа. В него входят нормы гражданского, административного и иных отраслей права. Основная цель — обеспечение безопасного и эффективного функционирования транспортной системы.

Что регулирует транспортное право?

Правильный ответ: Транспортное право регулирует общественные отношения, связанные с перевозкой пассажиров, грузов и багажа, а также организацией работы различных видов транспорта.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Договор перевозки является основным гражданско-правовым договором в транспортной сфере. Он закрепляет обязанности перевозчика доставить пассажира или груз в пункт назначения. Также он определяет обязанности заказчика по оплате услуги. Договор регулируется Гражданским кодексом РФ и транспортными уставами.

В чём заключается договор перевозки?

Правильный ответ: Договор перевозки заключается в обязанности перевозчика доставить пассажира или груз в пункт назначения и обязанности заказчика оплатить эту услугу.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В транспортной системе выделяют несколько основных видов транспорта. Каждый вид имеет собственное правовое регулирование. Наиболее распространены автомобильный, железнодорожный, воздушный и морской транспорт. Их особенности учитываются в специальных нормативных актах.

Какие виды транспорта регулируются транспортным правом?

Правильный ответ: Автомобильный, железнодорожный, воздушный, морской и внутренний водный транспорт.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Источники транспортного права представляют собой систему нормативных актов. К ним относятся федеральные законы, кодексы, уставы и подзаконные акты. Важную роль играют международные договоры. Они обеспечивают единообразие регулирования перевозок.

Какие акты являются источниками транспортного права?

Правильный ответ: Федеральные законы, транспортные кодексы и уставы, подзаконные нормативные акты и международные договоры.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Перевозчик является ключевым субъектом транспортных правоотношений. Он осуществляет доставку пассажиров, грузов и багажа. На него возлагается обязанность обеспечения безопасности перевозки. Также он несёт ответственность за сохранность груза.

Кто такой перевозчик?

Правильный ответ: Перевозчик — это лицо, осуществляющее перевозку пассажиров, грузов или багажа и несущие ответственность за их доставку и сохранность.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Интеллектуальная собственность охватывает результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации. Она включает авторское, патентное право и смежные институты. Эти права носят исключительный характер и охраняются законом. Их цель — стимулирование творчества и инноваций.

Что понимается под интеллектуальной собственностью?

Правильный ответ: Интеллектуальная собственность — это совокупность исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Авторское право охраняет произведения науки, литературы и искусства. Оно возникает автоматически с момента создания произведения. Регистрация не требуется. Автор получает личные и имущественные права.

Когда возникает авторское право?

Правильный ответ: Авторское право возникает с момента создания произведения в объективной форме.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Объекты авторского права включают результаты творческой деятельности. Они должны быть выражены в объективной форме. Идеи и концепции не охраняются. Охрана распространяется на форму выражения.

Что является объектом авторского права?

Правильный ответ: Произведения науки, литературы и искусства, выраженные в объективной форме.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Субъектами авторского права являются авторы и правообладатели. Автором может быть только физическое лицо. Права могут переходить другим лицам. Наследники также могут стать правообладателями.

Кто может быть субъектом авторского права?

Правильный ответ: Автор (физическое лицо), правообладатель и наследники автора.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Исключительное право позволяет использовать объект интеллектуальной собственности. Оно включает право разрешать или запрещать использование. Это имущественное право. Оно может передаваться другим лицам.

Что включает исключительное право?

Правильный ответ: Право использовать объект, разрешать или запрещать его использование другим лицам.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Срок охраны авторского права ограничен законом. Обычно он действует в течение жизни автора и 70 лет после его смерти. После этого произведение становится общественным достоянием. Это обеспечивает баланс интересов.

Каков общий срок действия авторского права?

Правильный ответ: В течение жизни автора и 70 лет после его смерти.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Произведения переходят в общественное достояние после истечения срока охраны. Их можно свободно использовать без разрешения правообладателя. Однако необходимо соблюдать право авторства. Это способствует культурному развитию.

Что такое общественное достояние?

Правильный ответ: Это произведения, срок охраны которых истёк и которые могут свободно использоваться.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Патентное право регулирует охрану технических решений. Оно распространяется на изобретения, полезные модели и промышленные образцы. Для получения охраны требуется патент. Это стимулирует инновации.

Что регулирует патентное право?

Правильный ответ: Охрану изобретений, полезных моделей и промышленных образцов.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Дисциплина	Курс
Б1.О.18.01 Безопасность жизнедеятельности	1

Б1.О.18.01 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Токсичные вещества, находящиеся в окружающей среде, могут проникать в организм человека разными путями. Основным и наиболее опасным путем поступления вредных веществ в организм является поступление:

1. через желудочно-кишечный тракт с пищей и водой
2. через органы дыхания
3. через неповрежденную кожу путем резорбции
4. через поврежденную кожу

Ответ: 2

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Инфразвуковые волны обладают малой частотой и могут распространяться на очень большие расстояния. Средой его распространения являются обычно воздух, вода, земная кора. Источники инфразвука самые различные – это землетрясения, ядерные взрывы, ветер, гром, вентиляторы и автомобили многие другие. Наиболее мощными источниками инфразвука являются:

1. паровые турбины
2. дизельные двигатели
3. реактивные двигатели
4. двигатели внутреннего сгорания

Ответ: 3

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

По степени физиологического воздействия можно выделить: ощутимый пороговый ток, пороговый не отпускающий ток, пороговый фибрилляционный ток. Указанные значения пороговых токов относятся к токам промышленной частоты при длительности протекания более 1 секунды. Какое из приведенных значений является ощутимым пороговым током:

1. менее 50 мкА
2. около 1 мА
3. более 5 мА
4. 12-15 мА

Ответ: 2

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

В промышленном производстве безопасность имеет важнейшее значение. Для обеспечения безопасности необходимо предпринимать определенные действия. Что из перечисленного необходимо для создания безопасных условий жизнедеятельности в промышленности?

1. соблюдение экологических стандартов;
2. проведение массовых сборов;

3. использование опасных химических веществ без контроля;
4. регулярное обучение сотрудников по экологическим вопросам.

Ответ: 1

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Закономерности взаимодействия организмов с окружающей средой обитания изучает:

1. биосфера
2. экология
3. гигиена
4. ноосфера

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Гамма-излучение является ионизирующим излучением, что означает, что оно способно ионизировать атомы и молекулы в организме. Это может привести к повреждению ДНК и других клеточных структур, что может вызвать различные заболевания, включая рак. Высокие дозы гамма-излучения могут быть смертельными. Эффективной защитой от γ -излучения является:

1. древесина
2. вода
3. железобетон
4. свинец
5. лист бумаги

Ответ: 34

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Сущность эвакуации заключается в организованном перемещении населения и материальных и культурных ценностей в безопасные районы. Виды эвакуации могут классифицироваться по разным признакам. Виды эвакуации в зависимости от охвата эвакуационными мероприятиями населения:

1. локальная
2. местная
3. общая;
4. частичная;
5. экстренная.

Ответ: 34

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Существуют различные методы обработки промышленных отходов. Каждый метод имеет различную степень эффективности. Какие из следующих методов обработки промышленных отходов являются наиболее экологически эффективными?(укажите 2 правильных ответа в порядке возрастания):

1. механическая очистка
2. химическая обработка
3. биологическая очистка

Ответ: 31

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

На автобусной остановке стоящий рядом мужчина побледнел и упал. Он – без сознания, кожные покровы бледные, с сероватым оттенком; зрачки широкие, на свет не реагируют.

1. Вызвать «Скорую помощь».
2. Убедиться в отсутствии пульса на сонной артерии и реакции зрачков на свет.

3. Позвать окружающих на помощь.
4. Определить признаки дыхания с помощью ворсинок ваты или зеркала.
5. Нанести прекардиальный удар и приступить к сердечно-легочной реанимации.
6. Повернуть пострадавшего на живот.
7. Приложить к голове холод (целлофановый пакет со снегом или холодной водой).

Ответы: 25317

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

На твоих глазах грузовой машиной сбит пешеход. Он без сознания лежит на спине. Его лицо в крови, правая нога неестественно подвёрнута, и вокруг нее растекается лужа крови. Дыхание шумное, с характерным сипом на вдохе.

1. Наложить импровизированную шину на правую ногу.
2. Вытереть лицо от крови и подложить под голову подушку. Вызвать «Скорую помощь».
3. Повернуть пострадавшего на живот.
4. Очистить ротовую полость от слизи и крови.
5. Убедиться в наличии пульса на сонной артерии.
6. Наложить стерильную повязку на кровоточащую рану.
7. Оттащить пострадавшего с проезжей части на безопасное место.
8. Вызвать «Скорую помощь».
9. Оставить пострадавшего на месте и ждать прибытия машины «Скорой помощи».
10. Наложить кровоостанавливающие жгуты.

Ответы: 534106189

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Существуют следующие сигналы гражданской обороны: «Внимание всем!», «Воздушная тревога», «Отбой воздушной тревоги», «Радиационная опасность», «Химическая тревога». Установите соответствие между видами сигналов оповещения и действиями населения по ним: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Виды сигналов		Действия населения	
А	«Радиационная опасность»	1	отключить газ, свет, воду, взять документы, укрыться в ближайшем защитном сооружении
Б	«Химическая тревога»	2	возвратиться из защитного сооружения к местам проживания или работы
В	«Воздушная тревога»	3	надеть СИЗ и укрыться в ближайшем противорадиационном укрытии
Г	«Отбой воздушной тревоги»	4	немедленно надеть СИЗ и укрыться в убежище

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ:3412

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Опасные химические вещества (ОХВ) – это токсичные химические вещества, которые применяются в различных сферах (военном деле, промышленности, сельском хозяйстве и так далее).и применении (разливе, выбросе и тому подобном) ОХВ загрязняют окружающую среду и могут привести к гибели или поражению людей, животных и растений. Установите соответствие между ОХВ и сферой его применения: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ОХВ		Сфера применения	
А	Хлорная известь	1	сельское хозяйство
Б	Гербициды	2	промышленность
В	Иприт	3	дезинфекция в быту
Г	Аммиак	4	боевые действия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В настоящее время в РСЧС используется базовая классификация ЧС, построенная по типам и видам событий, инициирующих ЧС, а также масштабам и ущербу. Данная классификация утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 мая 2007 г. № 304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Определите соответствие между видом ЧС и масштабом зоны ЧС: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид ЧС		Масштаб зоны ЧС	
А	Локальная	1	Территория двух и более субъектов
Б	Муниципальная	2	территория объекта производственного или социального назначения
В	Межмуниципальная	3	территория одного поселения или внутригородской территории города федерального значения
Г	Федеральная	4	Территория двух и более поселений, внутригородских территорий города федерального значения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.:

Существуют различные типы загрязнений. У каждого загрязнения есть свои источники. Установите соответствия между ними.

Типы загрязнений		Источники загрязнений	
А	Вредные выбросы	1	Промышленные предприятия, автотранспорт
Б	Отходы производства	2	Производственные установки, транспортные средства
В	Выхлопные газы	3	Сбросы сточных вод, химические вещества
Г	Загрязнение воды		
Д	Шумовое загрязнение		

Запи-
шите
выбра-
нные
цифры
под

соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 11132

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие:

Существуют различные способы утилизации отходов. Каждый вид утилизации имеет различную степень опасности. Установите соответствия между ними.

Вид утилизации отходов		Описание	
А	Мусоросжигание на мусоросжигательном заводе	1	Безопасно
Б	Компостирование	2	Относительно безопасно в случае соблюдения стандартов
В	Энергетическое использование	3	Опасно
Г	Мусоросжигание на свалке		
Д	Переработка		

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 21231

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Пострадавший после падения со стремянки лежит на полу в «позе лягушки» и жалуется на сильные боли в области паха. Вынужденная поза «лягушки» – это признак очень опасных повреждений. Пострадавший не может изменить положение ног. Стопы развернуты к наружи, колени приподняты и разведены. Поза «лягушки» характерна при переломе костей таза и повреждении тазобедренных суставов, переломах бедренных костей. Укажите правильную последовательность действий при оказании первой помощи.

1. Обезболить. Дать 2–3 таблетки анальгина.
2. Подложить валик под колени. Зафиксировать в вакуумном матрасе в «позе лягушки».
3. Приложить холод на живот.
4. Вызвать «Скорую помощь».

Запишите соответствующую последовательность цифр:

Ответ: 2134

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

В Российской Федерации установлены следующие степени готовности ГО: «Повседневная»; «Первоочередные мероприятия ГО первой группы»; «Первоочередные мероприятия ГО второй группы»; «Общая готовность гражданской обороны». Расположите группы задач ГО ЧС на объектах экономики, реализуемых осуществлением соответствующих мероприятий по степеням готовности ГО, начиная с наименьшей степени готовности.

1. Первоочередные мероприятия ГО 1-ой группы.
2. Первоочередные мероприятия ГО 2-ой группы.
3. Повседневная готовность ГО.
4. Общая готовность ГО.

Запишите соответствующую последовательность цифр:

Ответ: 3124

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Огромное значение имеет подготовка персонала к возникновению чрезвычайных ситуаций на производстве. Правильная подготовка персонала способна сохранить жизни людей. Установите правильную последовательность действий при возникновении чрезвычайной ситуации в промышленности:

1. Эвакуация персонала из опасной зоны
2. Сообщение о происшествии соответствующим службам
3. Принятие мер по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации

Ответ: 213

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Концепция устойчивого развития - это модель развития человеческой цивилизации, которая базируется на необходимости соблюдать баланс между решением социальных и экономических проблем и сохранением природной среды. Данная концепция в настоящий момент играет важную роль в развитии общества. Установите правильную последовательность действий для обеспечения устойчивого развития общества в сфере промышленной экологии:

1. Проведение мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
2. Использование небiorазлагаемых материалов
3. Внедрение энергосберегающих технологий

Ответ:321

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Порядок сборки автомата АК-74 после неполной разборки.

Сборка автомата после неполной разборки производится в обратной последовательности.

1. Присоединить газовую трубку со ствольной накладкой. Удерживая автомат левой рукой, правой рукой надвинуть газовую трубку передним концом на патрубок газовой камеры и прижать задний конец ствольной накладки к стволу; повернуть с помощью пенала принадлежности замыкатель на себя до входа его фиксатора в выем на колодке прицела.
2. Присоединить затвор к затворной раме. Взять затворную раму в левую руку, а затвор в правую руку и вставить затвор цилиндрической частью в канал рамы; повернуть затвор так, чтобы его ведущий выступ вошел в фигурный вырез затворной рамы, и продвинуть затвор вперед.
3. Присоединить затворную раму с затвором к ствольной коробке. Взять затворную раму в правую руку так, чтобы затвор удерживался большим пальцем в переднем положении.левой рукой обхватить шейку приклада, правой рукой ввести газовый поршень в полость колодки прицела и продвинуть затворную раму вперед настолько, чтобы отгибы ствольной коробки вошли в пазы затворной рамы, небольшим усилием прижать ее к ствольной коробке и продвинуть вперед.
4. Присоединить возвратный механизм. Правой рукой ввести возвратный механизм в канал затворной рамы; сжимая возвратную пружину, подать направляющий стержень вперед и, опустив несколько книзу, ввести его пятку в продольный паз ствольной коробки.
5. Спустить курок с боевого взвода и поставить на предохранитель.
6. Присоединить крышку ствольной коробки. Вставить крышку ствольной коробки передним концом в полукруглый вырез на колодке прицела; нажать на задний конец крышки ладонью правой руки вперед и книзу так, чтобы выступ направляющего стержня возвратного механизма вошел в отверстие крышки ствольной коробки.
7. Присоединить шомпол.
8. Нажать на спусковой крючок и поднять переводчик вверх до отказа.
9. Вложить пенал в гнездо приклада. Уложить принадлежность в пенал и закрыть его крышкой, вложить пенал дном в гнездо приклада и утопить его так, чтобы гнездо закрылось крышкой. У АКМС пенал убирается в карман сумки для магазинов.
10. Присоединить магазин к автомату. Удерживая автомат левой рукой за шейку приклада или цевье, правой рукой ввести в окно ствольной коробки зацеп магазина и повернуть магазин на себя так, чтобы защелка заскочила за опорный выступ магазина.

Укажите номера правильных ответов в правильной последовательности

Ответ: 12346587910

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить коэффициент частоты $K_{\text{ч}}$ травматизма за год для предприятия со среднесписочной численностью работающих $P=750$ человек, если в течение этого времени произошло $H=6$ случаев производственного травматизма.

Ответ: 8

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Коэффициент частоты производственного травматизма для подразделения за отчетный период составил 4,3. Чему равен риск получения травмы работником данного подразделения за указанный период времени? Ответ представить в виде числа, умноженного на 10^{-3} .

Ответ: 4,3

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Для выполнения ремонтных работ в зоне действия переменного электромагнитного поля промышленной частоты требуется 4 часа времени. До какой величины необходимо уменьшить уровень электрической напряженности поля с помощью защитного экрана? Ответ выразить в киловольтах, деленных на метр (кВ/м), округлить с точностью до сотых.

Ответ: 8,33

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить силу тока через человека, прикоснувшегося к цоколю осветительного патрона, включенного в электрическую сеть напряжением 36В, считая сопротивление тела человека равным расчетному, сопротивление обуви – 1500 Ом и сопротивление пола – 1000 Ом. Ответ выразить в миллиамперах (мА).

Ответ: 10

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите риск $R_{пр}$ гибели человека на производстве в нашей стране за один год, если известно, что ежегодно погибает около $n=7000$ человек, а численность работающих составляет примерно $N=70$ млн. человек. Ответ представить в виде числа, умноженного на 10^{-4} .

Ответ: 1

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Производственное помещение имеет объем 400 м³. Определить количество воздуха, которое необходимо подавать в данное помещение, если известно, что минимальная кратность воздухообмена должна быть не менее 5. Ответ представить в метрах кубических, деленных на час (м³/ч).

Ответ: 2000

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить необходимый объем притока воздуха для системы вентиляции помещения. Длина помещения 14м, ширина 10м, высота 4м. В помещении работают 24 человека. Источников тепла, влаги и вредных веществ нет. В соответствии со СНиП 2.04.05-91, при объеме помещения на 1 человека менее 20 м³, расход воздуха должен составлять не менее 30 м³/ч на 1 работающего; при объеме помещения на 1 человека более 20 м³, расход воздуха должен составлять не менее 20 м³/ч на 1 работающего. Ответ представить в метрах кубических, деленных на час (м³/ч).

Ответ: 480

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить требуемое количество стволов РС-70 (D-19мм) для тушения пожара, если: площадь тушения -320 м². Требуемая интенсивность подачи воды - 0,12 л/(с·м²). Ответ представить целым числом.

Ответ: 6

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определить требуемый расход воды для тушения пожара, если: горит одноэтажный деревянный сарай размерами 15×10 м. Требуемая интенсивность подачи воды - 0,2 л/(с·м²). На тушение подаются ручные стволы. Ответ представить в л/с.

Ответ 30

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Скорость лавины составляет 200 км/ч, а дальность ее выброса – 1 км. Найти время (в секундах), за которое лавина сойдет с горного массива. Ответ запишите в виде целого числа.

Ответ: 18

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Существуют различные промышленные процессы, которые происходят на предприятии. Среди них есть процессы оказывающие негативные воздействия на окружающую среду (например, выбросы парниковых газов) и не оказывающих негативное воздействие (например, использование экологически чистых технологий). Какие еще промышленные процессы могут оказывать негативное воздействие на окружающую среду?

Ответ: Промышленные процессы, такие как добыча и переработка полезных ископаемых, производство химических веществ, выбросы парниковых газов и загрязнение водных ресурсов, могут оказывать негативное воздействие на окружающую среду. Эти процессы могут приводить к загрязнению воздуха, почвы и воды, а также к разрушению экосистем.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Промышленные предприятия могут оказывать чрезвычайно негативное влияние на окружающую среду. Принятие определенных мер способно снизить это воздействие. Какие меры можно предпринять для уменьшения негативного воздействия промышленных предприятий на окружающую среду?

Ответ: Для уменьшения негативного воздействия промышленных предприятий на окружающую среду можно предпринять следующие меры: внедрение энергосберегающих технологий, использование небiorазлагаемых материалов, улучшение систем очистки сточных вод и выбросов, контроль за выбросами вредных веществ, повышение эффективности использования природных ресурсов.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Существуют различные законодательные нормы и стандарты в промышленной экологии. Данные нормы и стандарты регулируют воздействие промышленных предприятий на окружающую среду. Назовите примеры данных норм и стандартов.

Ответ: В различных странах существуют законодательные нормы и стандарты, регулирующие воздействие промышленных предприятий на окружающую среду. Это могут быть законы о защите окружающей среды, требования к разрешениям на выбросы и разработке технологических процессов, а также стандарты по управлению отходами. Соблюдение этих норм и стандартов является обязательным для всех промышленных предприятий и может подвергаться проверкам со стороны соответствующих органов контроля.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Принципы устойчивого развития играют важную роль при соблюдении и разработке стратегии устойчивого развития промышленного предприятия. Они помогают предприятию интегрировать экологические, социальные и экономические аспекты в свою деятельность, обеспечивая баланс между производственными потребностями и уважением к окружающей среде. Какие принципы следует соблюдать при разработке стратегии устойчивого развития промышленного предприятия?

Ответ: При разработке стратегии устойчивого развития промышленного предприятия следует соблюдать следующие принципы: принцип экономической эффективности, принцип социальной

ответственности, принцип охраны окружающей среды, принцип инновационного развития, принцип учета интересов всех заинтересованных сторон.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В промышленном производстве безопасность имеет важнейшее значение. Для обеспечения безопасности необходимо организовать обучение персонала. Как можно организовать данное обучение промышленных предприятий правилам безопасности и охраны окружающей среды? Напишите алгоритм действий.

Ответ: 1. Разработайте программу обучения, которая будет включать в себя основные правила безопасности и охраны окружающей среды на предприятии.

2. Проведите оценку потребностей обучения среди персонала, чтобы определить, какие темы и навыки нужно включить в программу.

3. Назначьте ответственного за обучение и создайте команду инструкторов, которые будут проводить обучение.

4. Организуйте регулярные тренинги и семинары по безопасности и охране окружающей среды для всех сотрудников.

5. Используйте различные методы обучения, такие как лекции, демонстрации, практические упражнения и т.д., чтобы сделать обучение более интересным и запоминающимся.

6. Проводите оценку эффективности обучения, чтобы убедиться, что персонал понимает и соблюдает правила безопасности и охраны окружающей среды.

7. Постоянно обновляйте программу обучения, чтобы отразить изменения в законодательстве и новые технологии в области безопасности и охраны окружающей среды

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, следуя на личном автомобиле, допустил нарушение правил дорожного движения, в результате чего сотрудниками ДПС был составлен протокол об административном правонарушении и наложено административное взыскание в виде штрафа. Протокол был направлен по месту службы военнослужащего. Командир воинской части за совершение данного правонарушения применил к военнослужащему дисциплинарное взыскание - строгий выговор. Имел ли он на это право?

Ответ: Нет, не имел. За административные правонарушения военнослужащие несут дисциплинарную ответственность в соответствии с Дисциплинарным уставом, за исключением административных правонарушений, за которые они несут ответственность на общих основаниях. Нарушение правил дорожного движения относится к таким административным правонарушениям.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Внезапно заболел начальник гарнизонного караула. Для выполнения его обязанностей дежурный по гарнизону отправил в караул своего помощника. Правильно ли он поступил?

Ответ: Неправильно. В таком случае обязанности начальника караула дежурный по гарнизону может возложить на помощника начальника караула (разводящего) или для замены заболевшего вызывает из воинской части нового начальника караула, следует вместе с ним в караульное помещение и руководит приемом караула. Новому начальнику караула дежурный по гарнизону сообщает действующий пароль и о происшедшем немедленно докладывает военному коменданту гарнизона.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Командир роты провел разбирательство по факту совершения подчиненным ему военнослужащим грубого дисциплинарного проступка, и материалы разбирательства отправил в гарнизонный военный суд для применения к нарушителю дисциплинарного ареста. Имел ли он на это право?

Ответ: Нет, не имел. Право направлять материалы о грубом дисциплинарном проступке в гарнизонный военный суд для принятия решения о применении к военнослужащему дисциплинарного ареста принадлежит только командиру воинской части.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Военнопленный - это человек, который был взят в плен вооруженными силами противника в ходе вооруженного конфликта или войны. Военнопленные являются членами вооруженных сил одной из сторон конфликта и находятся во власти противника. Что должен знать и соблюдать военнослужащий при ведении боевых действий и при обращении с военнопленными.

Ответ: Военнослужащий обязан знать и соблюдать нормы международного гуманитарного права, правила обращения с ранеными, больными, лицами, потерпевшими кораблекрушение, медицинским персоналом, духовными лицами, гражданским населением.

Военнопленный не является и не может являться преступником за один лишь факт пленения. В III Женевской конвенции 1949 года, которая регулирует обращение с военнопленными, рассматривается положение относительно лиц, оказавшихся в плену во время военных конфликтов.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Студенты, обучающиеся на военной кафедре университета, проходят военные сборы в одной из воинских частей. Один из студентов в порядке стажировки назначен командиром взвода и обязан провести инструктаж солдат, назначенных в патруль по гарнизону. Каким общевоинским уставом он должен воспользоваться?

Ответ: Уставом гарнизонной и караульной службы

Устав гарнизонной и караульной службы определяет предназначение, порядок организации и несения гарнизонной и караульной служб, права и обязанности должностных лиц гарнизона и военнослужащих, несущих эти службы, а также регламентирует проведение гарнизонных мероприятий с участием войск.

Уставом гарнизонной и караульной службы руководствуются военнослужащие органов военного управления, воинских частей, кораблей, предприятий, организаций.

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.О.12 Информационное обеспечение профессиональной деятельности	2

Б1.О.12. Информационное обеспечение профессиональной деятельности

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Что понимается под «Информационной системой» (ИС) в экономическом контексте?

1. Совокупность компьютеров, установленных в офисе компании.
2. Взаимосвязанная совокупность средств, методов и персонала, используемая для хранения, обработки и выдачи экономической информации в интересах достижения поставленной цели.
3. Только бухгалтерская программа для расчета зарплаты.
4. Сетевой протокол для передачи данных между банками.

Ответ: 2

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Как называется уровень управления информационной системой, который обеспечивает долгосрочное планирование, анализ рынков и стратегическое прогнозирование?

1. Операционный уровень.
2. Тактический уровень.
3. Стратегический уровень.
4. Исполнительский уровень.

Ответ: 4

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какая технология лежит в основе обеспечения безопасности электронного документооборота и подтверждения юридической значимости документов в ЭИС?

1. QR-кодирование.
2. Электронная цифровая подпись (ЭЦП).
3. Технология OCR (оптического распознавания символов).
4. Дефрагментация диска.

Ответ: 2

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Какое определение соответствует понятию «Бизнес-процесс»?

1. Совокупность технических средств предприятия.
2. Устойчивая, целенаправленная последовательность взаимосвязанных действий, преобразующая входные ресурсы в выходные результаты (товар/услугу), ценные для клиента.
3. Структура штатного расписания компании.
4. Метод шифрования экономической информации.

Ответ: 2

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Что из перечисленного относится к основным функциям информационной системы в экономике?

1. Ввод и хранение налоговых деклараций.
2. Настройка IP-адресов офисных компьютеров.
3. Сбор, хранение, обработка, анализ и передача экономической информации для принятия управленческих решений.
4. Ремонт принтеров и сканеров.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных вариантов

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие функции относятся к базовым функциям автоматизированной информационной системы в экономике?

1. Сбор первичных экономических данных.
2. Обработка и хранение информации.
3. Написание локальных (внутренних) документов.
4. Сдача наличных денежных средств в банк через инкассатора.
5. Выдача результативной информации для принятия решений.

Ответ: 125

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие элементы входят в понятие «Информационная безопасность экономической информационной системы»?

1. Конфиденциальность (доступ только авторизованным лицам).
2. Открытость всех паролей для всех сотрудников без исключения.
3. Целостность данных (защита от искажений и потерь).
4. Доступность (возможность получить данные, когда они нужны легальному пользователю).
5. Возможность бесплатного скачивания базы данных любым посетителем сайта.

Ответ: 134

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие протоколы и технологии являются основой для работы электронного документооборота (СЭД) с юридической значимостью в РФ?

1. Электронная подпись (КЭП — квалифицированная электронная подпись).
2. Протокол HTTP без какого-либо шифрования.
3. Протоколы безопасной передачи данных (TLS/HTTPS).
4. Форматы электронных накладных (xml, структуры ФНС).
5. Технология печати документов на бумаге с последующим сканированием.

Ответ: 134

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие преимущества дает внедрение облачных экономических информационных систем (SaaS-модель) для малого бизнеса?

1. Отсутствие затрат на покупку и обслуживание собственного серверного оборудования.
2. Доступ к системе из любой точки мира через интернет.
3. Гарантированная 100% безопасность от хакеров без необходимости соблюдать меры предосторожности.
4. Оплата модели «по подписке» (низкий порог входа).
5. Физический доступ к серверам провайдера для их ручного ремонта.

Ответ: 124

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных задач относятся к функциям корпоративной информационной системы (КИС)?

1. Ведение бухгалтерского и налогового учета.
2. Управление производственными мощностями.
3. Создание компьютерных игр для обучения персонала.
4. Управление цепочками поставок.
5. Настройка рабочего стола операционной системы.

Ответ: 134

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Экономическая задача		Тип информационной системы	
А	Ежедневное проведение миллионов платежей клиентов банка	1	Система поддержки принятия решений (DSS)
Б	Прогнозирование спроса на основе статистики за 5 лет	2	Экспертная система (ES)
В	Автоматическое определение налоговых вычетов на основе нормативной базы и вводных данных налогоплательщика	3	OLTP-система (система обработки транзакций)
Г	Выбор оптимального инвестиционного портфеля с учётом рисков и доходности	4	BI-система (BusinessIntelligence/ Аналитическая система)
Д	Оценка кредитоспособности клиента при отсутствии четкого алгоритма (на основе знаний экспертов)	5	OLAP-система (многомерный анализ)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 34215

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание свойства		Свойство информационной безопасности (модель CIA+)	
А	Данные не могут быть неправомерно изменены или уничтожены	1	Конфиденциальность (Confidentiality)
Б	Система остается работоспособной и доступна авторизованным пользователям, когда это необходимо	2	Целостность (Integrity)
В	Доступ к информации имеют только те, у кого есть явное разрешение	3	Доступность (Availability)
Г	Возможность определить, кто, когда и к каким данным обращался	4	Неотказуемость (Non-repudiation)
Д	Невозможность для отправителя или получателя отрицать факт совершения действия (например, подпись документа)	5	Отслеживаемость (Accountability)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 23154

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание выполняемой деятельности	Этап жизненного цикла информационной системы

		(каскадная модель)	
А	Написание программного кода, отладка, сборка модулей	1	Анализ требований
Б	Выявление потребностей пользователей, создание технического задания	2	Проектирование
В	Проверка соответствия ИС требованиям, исправление ошибок	3	Реализация (кодирование)
Г	Разработка архитектуры, схем баз данных, интерфейсов, макетов	4	Тестирование
Д	Установка системы, обучение пользователей, поддержка в процессе эксплуатации	5	Внедрение и сопровождение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 31425

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание обеспечения		Понятие	
А	Вид обеспечения предназначен для непосредственного выполнения всех операций в рамках используемых ИТ, гарантируя при этом обработку заданных объемов данных к требуемому моменту времени	1	Информационное обеспечение
Б	Вид обеспечения формируется комплексом документов, регламентирующих деятельность специалистов при использовании АРМ в соответствии со своими служебными обязанностями	2	Техническое обеспечение
В	Вид обеспечения формируется совокупностью программ, позволяющих организовать решение задач на компьютере	3	Лингвистическое обеспечение
Г	Вид обеспечения ориентирован на поддержку привычных пользователям особенностей структуризации используемых данных, позволяющих осуществлять быстрый поиск, внесение необходимых изменений, подготовку документов и отчетов	4	Организационное обеспечение
Д	Вид обеспечения объединяет совокупность языковых средств для формализации естественного языка, построения и сочетания информационных единиц, ориентированных в целом на эффективную реализацию пользовательского интерфейса	5	Программное обеспечение

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 24513

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Описание программы		Понятие	
А	Программа для хранения и обработки данных в таблице	1	MS Outlook
Б	Программа для создания мультимедийных презентаций	2	MS Excel
В	Программа для обработки сообщений электронной почты	3	MS Word
Г	Программа для работы с базами данных	4	MS Power Point
Д	Программа для текстовых документов	5	MS Access

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

Ответ: 24153

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите этапы жизненного цикла ИС в порядке их классического выполнения при каскадной (водопадной) модели.

1. Тестирование и отладка.
2. Проектирование (архитектура, дизайн).
3. Анализ требований и формирование технического задания.
4. Внедрение и сопровождение.
5. Реализация (кодирование).

Ответ: 32514

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите шаги обработки платежной транзакции при оплате картой в магазине (в хронологическом порядке).

1. Списание суммы со счета покупателя и уведомление магазина об успехе.
2. Ввод данных карты на терминале.
3. Проверка наличия средств на счете (авторизация).
4. Передача данных в процессинговый центр банка-эквайера.
5. Выдача чека и завершение операции.

Ответ: 24315

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите этапы создания экспертной системы в логическом порядке.

1. Разработка базы знаний (правила, факты).
2. Идентификация предметной области и выбор экспертов.
3. Тестирование и верификация системы на контрольных примерах.
4. Формализация знаний (извлечение знаний эксперта, построение деревьев решений).
5. Разработка механизма вывода (машина вывода) и интерфейса.

Ответ: 24153

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите шаги проведения аудита безопасности ИС в типовом порядке.

1. Анализ рисков и оценка уязвимостей.
2. Выработка рекомендаций и плана устранения недостатков.
3. Сбор информации об архитектуре, политиках доступа и логировании.
4. Сканирование на наличие уязвимостей (пентест по согласованию).
5. Составление итогового отчета.

Ответ: 31425

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите шаги обработки входящего электронного счета-фактуры в СЭД в хронологическом порядке.

1. Регистрация документа в системе (присвоение номера).
2. Проверка ЭЦП (электронной цифровой подписи) контрагента.
3. Автоматическое извлечение данных из XML/JSON документа.
4. Маршрутизация документа на подпись руководителю отдела.
5. Прием документа по защищенным каналам связи (EDI / оператор ЭДО)

Ответ: 52314

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Информационные системы в бухгалтерском учете. Назовите основные функциональные возможности АИС бухгалтерского учета. Какие задачи решаются с помощью подсистемы «Банк и касса»?

Пример развернутого ответа: Основные возможности АИС бухгалтерского учета: 1) автоматическое формирование проводок на основе первичных документов; 2) ведение синтетического и аналитического учета; 3) закрытие месяца, расчет себестоимости; 4) формирование регламентированной отчетности (баланс, отчет о финансовых результатах).

Подсистема «Банк и касса» решает:

1. Регистрацию платежных поручений и выписок банка.
2. Автоматическую выгрузку/загрузку выписок в формате 1С:КлиентБанк.
3. Формирование кассовых документов (приходные, расходные ордера).
4. Контроль остатков наличных и безналичных средств.
5. Сверку с контрагентами и банком.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Корпоративные информационные системы. Что такое ERP-система? Назовите три известные ERP-системы, распространенные в России. Каковы основные преимущества внедрения ERP на предприятии?

Пример развернутого ответа: ERP (Enterprise Resource Planning) — корпоративная информационная система, обеспечивающая комплексную автоматизацию всех бизнес-процессов предприятия: планирование ресурсов, управление производством, финансами, персоналом, закупками, сбытом. Примеры ERP-систем в России: SAP ERP, 1С:ERP Управление предприятием, Галактика ERP.

Преимущества внедрения: 1) единое информационное пространство (все подразделения работают в одной системе); 2) снижение избыточности данных и устранение противоречий; 3) возможность оперативного анализа в режиме реального времени; 4) стандартизация бизнес-процессов и повышение управляемости.

Основной недостаток: высокая стоимость и длительность внедрения.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ИС в финансовой деятельности. Какова цель автоматизации финансовой деятельности предприятия? Какие задачи решает подсистема «Управление договорами» в контексте финансового учета?

Пример развернутого ответа: Цель автоматизации — устранение рутинных операций, автоматизированная подготовка финансовых документов, повышение точности и оперативности финансового анализа.

Задачи подсистемы «Управление договорами»: 1) регистрация всех видов договоров (купли-продажи, аренды, кредитные); 2) контроль сроков исполнения и этапов оплаты; 3) автоматическое формирование счетов, актов, платежных поручений; 4) интеграция с подсистемой «Банк и касса» для отслеживания оплат; 5) анализ дебиторской и кредиторской задолженности в разрезе договоров.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Эффективность информационных систем. Назовите основные показатели экономической эффективности внедрения информационной системы на предприятии. Приведите примеры количественной и качественной оценки.

Пример развернутого ответа:

Количественные показатели: 1) снижение трудовых затрат (человеко-часов) на обработку информации; 2) ускорение получения отчетности (дней → минут); 3) снижение ошибок (процент возвратов из-за некорректных документов); 4) прямая экономия на расходных материалах.

Качественные показатели: 1) улучшение управляемости и контроля по всем направлениям; 2) повышение прозрачности бизнеса для руководства; 3) удовлетворенность клиентов (оперативность обработки заказов).

Пример расчета: до внедрения учет зарплаты занимал 3 дня, после — 3 часа. Экономия времени: 21 час в месяц → при оплате труда бухгалтера 500 руб./час экономия = 10 500 руб./мес.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Защита информации в ИС. Что такое электронная цифровая подпись (ЭЦП)? Каковы ее функции в экономических информационных системах? Приведите примеры использования ЭЦП.

Пример развернутого ответа: ЭЦП — реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации, который позволяет установить отсутствие искажений и подтвердить принадлежность подписи владельцу сертификата.

Функции ЭЦП: 1) подтверждение авторства документа; 2) защита от подделки и внесения изменений после подписания; 3) юридическая значимость приравнивается к собственноручной подписи.

Примеры использования:

1. Сдача налоговой отчетности через ТКС (требует ЭЦП).
2. Обмен счетами-фактурами через оператора ЭДО (СБиС, Контур.Диалок).
3. Участие в электронных торгах (на площадках 223-ФЗ, 44-ФЗ).

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Правовое обеспечение ИС. Какие законы и нормативные акты регулируют создание и использование информационных систем в экономике РФ? Назовите не менее трех и кратко охарактеризуйте их.

Пример развернутого ответа:

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» №149-ФЗ — базовый закон, определяющий понятие информации, ИС, права на доступ к информации.

Федеральный закон «О персональных данных» №152-ФЗ — регулирует сбор, хранение и обработку персональных данных клиентов и сотрудников, устанавливает требования к ИС для работы с ними.

Федеральный закон «Об электронной подписи» №63-ФЗ — определяет виды электронной подписи (простая, усиленная неквалифицированная, усиленная квалифицированная) и их юридическую силу.

Также: Трудовой кодекс (охрана персональных данных работников), Налоговый кодекс (требования к электронной отчетности).

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сетевые технологии в экономике. Опишите назначение корпоративной сети предприятия. Чем интранет отличается от экстранета? Приведите примеры использования в экономической деятельности.

Пример развернутого ответа:

Корпоративная сеть (интранет) — внутренняя защищенная сеть организации, использующая технологии Интернета (HTTP, TCP/IP) для доступа сотрудников к внутренним информационным системам, порталам, документам. Пример: внутренний портал с приказами, системой электронного документооборота (СЭД).

Экстранет — расширение интранета, предоставляющее ограниченный доступ внешним пользователям (партнерам, поставщикам, крупным клиентам). Пример: «Личный кабинет поставщика» на портале торговой сети для выгрузки цен и получения заказов.

Вывод: экстранет повышает эффективность взаимодействия с контрагентами, сохраняя контроль над безопасностью.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Жизненный цикл информационной системы. Перечислите основные стадии жизненного цикла ИС согласно методологии. Какие задачи решаются на этапе «Анализ требований» и на этапе «Внедрение»?

Пример развернутого ответа: Стадии жизненного цикла (по ГОСТ 34.601): 1) формирование требований; 2) разработка концепции; 3) техническое задание; 4) эскизный и технический проект; 5) рабочая документация и программирование; 6) ввод в действие (внедрение); 7) эксплуатация и сопровождение; 8) завершение эксплуатации.

На этапе «Анализ требований»: сбор и документирование потребностей пользователей; описание бизнес-процессов, подлежащих автоматизации; формирование функциональных и нефункциональных требований.

На этапе «Внедрение»: установка ПО и настройка; перенос данных из старых систем (миграция); обучение пользователей, подготовка инструкций; параллельный запуск (промышленная эксплуатация).

Вывод: внедрение — наиболее ответственный этап, определяющий успех всего проекта.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Защита информации в экономических ИС. Какие основные угрозы информационной безопасности существуют для экономических информационных систем? Назовите средства защиты информации.

Пример развернутого ответа: Основные угрозы информационной безопасности: 1) внешние (хакерские атаки, фишинг и социальная инженерия, перехват данных в каналах связи); 2) внутренние (несанкционированный доступ сотрудников, ошибки персонала, утечка конфиденциальной информации).

Средства защиты: регламенты доступа, инструктаж персонала, антивирусы, системы шифрования данных, электронная подпись, шифрование дисков и каналов связи, регулярное создание резервных копий, пароли, биометрия, двухфакторная аутентификация и др.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Справочно-правовые информационные системы. Какие задачи решают справочно-правовые системы (СПС) в экономической деятельности? Назовите основные СПС, распространенные в России.

Пример развернутого ответа: СПС— это программные комплексы, обеспечивающие доступ к актуальному законодательству, судебной практике, нормативно-технической документации и иной правовой информации.

Основные задачи, решаемые СПС в экономике: 1) оперативный поиск нормативно-правовых актов; 2) анализ судебной практики по налоговым, арбитражным и иным спорам; 3) мониторинг изменений законодательства; 4) подготовка правового обоснования для принимаемых решений; 5) консультационная поддержка бухгалтеров, юристов, кадровиков.

Основные СПС в России:

«КонсультантПлюс» — наиболее распространенная, содержит огромную базу документов, удобный поиск, путеводители по налогам и кадрам.

«Гарант» — отличается наличием энциклопедии решений и аналитических материалов.

«Кодекс» — специализируется на технической и нормативно-технической документации.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Понятие информации и данных. Чем отличаются понятия «данные», «информация» и «знания» в контексте экономических информационных систем? Приведите примеры каждого понятия из области финансового учета.

Пример развернутого ответа:

Данные— это зафиксированные, необработанные сведения, которые сами по себе не несут смысла. *Пример:* число «100 000», запись «12.05.2024».

Информация — это данные, обработанные и осмысленные, уменьшающие неопределенность.

Пример: «Выручка за 12.05.2024 составила 100 000 рублей».

Знания— это информация, объединенная с правилами и опытом для принятия решений. *Пример:* «Если выручка превышает 90 000 руб., то рентабельность составляет 15%».

Вывод: В экономических ИС данные преобразуются в информацию, а затем — в знания для поддержки управления.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Классификация информационных систем. Опишите основные признаки классификации информационных систем в экономике. Приведите по два примера ИС для каждого из следующих уровней управления: оперативный, тактический, стратегический.

Пример развернутого ответа:

Оперативный (нижний) уровень — для регистрации и учета повседневных операций.

Примеры: система учета продаж в розничном магазине, АРМ кассира.

Тактический (средний) уровень — для анализа и контроля за деятельностью подразделений.

Примеры: система анализа дебиторской задолженности, модуль бюджетирования в 1С.

Стратегический (верхний) уровень — для долгосрочного планирования и прогнозирования.

Примеры: система поддержки принятия решений (DSS) для выбора инвестиционных проектов, BI-система (Power BI, SAP BI).

Другие признаки: по степени автоматизации (ручные, автоматизированные, автоматические), по сфере применения (банковские, страховые, налоговые), по структуре (функциональные, обеспечивающие подсистемы)

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Классификация ИС по функциональному признаку. Какие функциональные подсистемы обычно выделяют в экономической информационной системе промышленного предприятия? Раскройте назначение каждой из них.

Пример развернутого ответа:

Подсистема управления производством — планирование выпуска продукции, расчет производственной мощности.

Подсистема маркетинга — анализ спроса, управление продажами.

Финансовая подсистема — учет доходов/расходов, налоговое планирование.

Кадровая подсистема — учет персонала, расчет заработной платы.

Подсистема бухгалтерского учета — ведение бухгалтерских проводок, формирование отчетности.

Складская подсистема — учет товарно-материальных ценностей.

Пример интеграции: данные из складской подсистемы автоматически поступают в бухгалтерский учет и финансовую подсистему, что исключает ручной ввод и дублирование информации.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Автоматизированные информационные системы (АИС). Что такое автоматизированная информационная система? В чем отличие автоматизированной, автоматической и ручной информационной системы? Приведите примеры для экономической сферы.

Пример развернутого ответа:

Ручная ИС — все операции выполняются человеком без использования техники (например, картотека счетов-фактур в бумажном виде).

Автоматизированная ИС — обработка данных ведется с участием человека и компьютера (например, 1С:Бухгалтерия: пользователь вводит первичные документы, программа формирует проводки и баланс).

Автоматическая ИС — все функции выполняются техникой без вмешательства человека (например, система автоматической обработки банковских транзакций в процессинговом центре).

Вывод: большинство экономических ИС — автоматизированные, так как требуют контроля и принятия решений человеком на ключевых этапах.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Виды обеспечения ИС. Перечислите виды обеспечения экономической информационной системы. Раскройте содержание информационного и программного обеспечения.

Пример развернутого ответа:

Информационное обеспечение — совокупность документов, классификаторов, баз данных, регламентирующих процессы сбора, хранения и передачи информации. Включает внемашинную (документы, справочники) и внутримашинную (базы данных, файлы) части.

Программное обеспечение — совокупность программ, реализующих функции ИС. Делится на общесистемное (ОС, утилиты) и прикладное (конфигурации 1С, ERP-системы).

Пример: в системе «1С: Управление торговлей» информационное обеспечение включает справочники «Номенклатура», «Контрагенты»; программное обеспечение — сами исполняемые модули и конфигурацию.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Структурные единицы информации. Дайте определение понятиям «реквизит», «показатель», «документ» в экономических информационных системах. Приведите примеры. Какие свойства реквизитов вы знаете?

Пример развернутого ответа:

Реквизит — элементарная, неделимая единица информации (например, «Дата», «Сумма», «ФИО»).

Свойства реквизитов: реквизиты-признаки (описывают качество — «Вид операции») и реквизиты-основания (имеют количественное значение — «Сумма 5000 руб.»).

Показатель — логическое высказывание, содержащее один реквизит-основание и совокупность реквизитов-признаков. Пример: «Выручка по магазину №5 за 12.05.2026 составила 100 000 руб.».

Документ — носитель, содержащий несколько показателей, оформленный по единым правилам.

Пример: *накладная*, счет-фактура, платежное поручение.

Вывод: иерархия «реквизит → показатель → документ» лежит в основе проектирования баз данных и документооборота.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Нормализация массивов данных. Что означает термин «нормализация данных» в реляционных базах данных? Перечислите свойства нормализованного массива. Приведите пример нарушения первой нормальной формы (1НФ).

Пример развернутого ответа: Нормализация — процесс устранения избыточности и противоречивости данных путем разбиения таблиц.

Свойства нормализованного массива: 1) каждый атрибут атомарен (неделим); 2) отсутствуют повторяющиеся группы; 3) определен первичный ключ; 4) все неключевые атрибуты функционально зависят от первичного ключа.

Пример нарушения 1НФ: Таблица «Заказы» (Код заказа, Клиент, Товары) — поле «Товары» содержит несколько значений через запятую (Товар1, Товар2).

Исправление: вынести товары в отдельную таблицу «Состав заказа».

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Кодирование экономической информации. Каково назначение систем кодирования в экономических ИС? Назовите основные методы кодирования, приведите примеры использования в 1С.

Пример развернутого ответа: Назначение кодирования — однозначная идентификация объектов, сокращение объема записей, обеспечение поиска и сортировки.

Методы кодирования:

1. Порядковый — присвоение номера по порядку (код склада: 01, 02).
2. Серийно-порядковый — разбивка на серии (коды сотрудников: 100–199 — цех №1).
3. Позиционный — каждый разряд имеет смысл (российские индексы ОКПО).
4. Штриховое — кодирование товаров в виде штрихкода.

Пример в 1С: в справочнике «Номенклатура» код товара «110101» означает: 11 - подгруппа «Молочные продукты», 01 — группа «Молоко», 01 — вид «Цельное».

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Режимы обработки данных. Охарактеризуйте пакетный и диалоговый (интерактивный) режимы обработки данных в ИС. Для решения каких экономических задач целесообразно использовать каждый режим?

Пример развернутого ответа:

Пакетный режим — данные накапливаются и обрабатываются партией в заданное время (например, ночной расчет зарплаты, формирование регламентной отчетности). Преимущества: высокая производительность, недостаток: нет оперативной реакции.

Диалоговый режим — пользователь взаимодействует с системой в реальном времени (например, ввод накладной, резервирование товара на складе). Преимущества: быстрый контроль и корректировка.

Выбор режима: пакетный — для регулярных расчетов (амортизация, закрытие месяца); диалоговый — для оперативного учета (прием заказов).

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сводные таблицы и анализ данных. Для чего в экономическом анализе используются сводные таблицы MS Excel? Опишите, как построить сводную таблицу для расчета общей суммы продаж по категориям товаров за каждый месяц.

Пример развернутого ответа: Сводные таблицы предназначены для быстрой агрегации, группировки и фильтрации больших массивов данных без изменения исходной таблицы.

Алгоритм построения:

1. Исходная таблица должна содержать поля: «Дата», «Категория товара», «Сумма».
2. Выделить диапазон → «Вставка» → «Сводная таблица».
3. В области «Строки» разместить поле «Категория товара».
4. В области «Столбцы» (или «Строки» с группировкой) — поле «Дата» с группировкой по месяцам.
5. В области «Значения» — поле «Сумма» (операция «Сумма»).

Результат: отчет, показывающий сумму продаж по каждой категории в разбивке по месяцам, что позволяет выявить сезонность и лидеров продаж.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-1	Способен управлять ресурсами служб, отделов организаций сервиса

Дисциплина	Курс
Б1.В.09 Логистика в туризме	1
Б1.В.05 Технология обслуживания в туризме	4
Б1.В.10 Стратегический менеджмент в сервисе	4

Б1.В.09 ЛОГИСТИКА В ТУРИЗМЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Функциональная структура логистики туризма охватывает такие традиционные составляющие, как....

1. логистика снабжения и логистика сбыта;
2. логистика снабжения, логистика производства и логистика сбыта;
3. логистика снабжения и логистика производства;

Ответ: 2.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Логистическая концепция организации производства включает в себя следующие основные положения:

1. отказ от избыточных запасов;
2. отказ от изготовления продукции, на которую нет спроса;
3. устранение простоев оборудования;
4. изготовление продукции как можно более крупными партиями.

Ответ: 123

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между элементом туристской логистики и его содержанием

Содержание	Элемент
А. Организация трансфера, доставка туристов от аэропорта до отеля и обратно.	1. Транспортная логистика
Б. Управление запасами, хранение и выдача туристского инвентаря (лыжи, палатки).	2. Складская логистика
В. Обеспечение своевременного обмена данными между туроператором, агентом и клиентом.	3. Информационная логистика
Г. Предоставление услуг на месте: питание, экскурсии, проживание.	4. Сервисная логистика

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 4.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между видом транспорта и его основной логистической функцией в туризме

Функция	Вид транспорта
А. Доставка туристов на дальние расстояния, международные перевозки.	1. Авиационный
Б. Массовые перевозки на средние расстояния, групповые туры.	2. Железнодорожный
В. Трансфер, экскурсионное обслуживание, доставка «от двери до двери».	3. Автомобильный
Г. Круизные туры, речные и морские экскурсии.	4. Водный

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 5.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов организации туристской поездки туроператором.

1. Формирование и продвижение турпродукта.
2. Бронирование услуг (транспорт, отель, экскурсии).
3. Реализация тура через турагентства или напрямую.
4. Обслуживание туриста на маршруте.
5. Постпродажное обслуживание и анализ качества.

Ответ: 12345

Задание 6.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность действий при организации трансфера для группы туристов.

1. Бронирование транспортного средства.
2. Встреча туристов в пункте прибытия (например, в аэропорту).
3. Доставка туристов до места размещения.
4. Размещение багажа в транспортном средстве.
5. Выгрузка багажа и проводы до стойки регистрации или номера.

Ответ: 24135

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 7.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристической фирме необходимо выбрать поставщика экскурсионных автобусов. Есть два поставщика: А и Б. Эксперты оценили их по трём критериям (цена, надёжность, сервис), значимость критериев: цена — 0,5, надёжность — 0,3, сервис — 0,2. Оценки по 10-балльной шкале:

Критерий	Поставщик А	Поставщик Б
Цена	8	6
Надёжность	7	9
Сервис	9	8

Ответ: предпочтение следует отдать поставщику А.

Обоснование: Рассчитаем рейтинг каждого поставщика:

Поставщик А: $8 \times 0,5 + 7 \times 0,3 + 9 \times 0,2 = 4,0 + 2,1 + 1,8 = 7,9$

Поставщик Б: $6 \times 0,5 + 9 \times 0,3 + 8 \times 0,2 = 3,0 + 2,7 + 1,6 = 7,3$

Задание 8.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристская фирма предлагает экскурсии по 15 направлениям. Однако из-за проблем с транспортом экскурсии по 3 направлениям недоступны для бронирования. Определите уровень логистического сервиса фирмы.

Ответ: 80 %.

Обоснование: общее количество направлений: 15.

Доступно для бронирования: $15 - 3 = 12$

Уровень сервиса: $(12:15) \times 100\% = 0,8 \times 100\% = 80\%$

Задача 9.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Багаж туриста должен быть доставлен из аэропорта в отель, расстояние между которыми составляет 45 км. Средняя скорость доставки — 45 км/ч. На оформление документов в аэропорту уходит 25 минут. Во сколько багаж будет в отеле, если самолёт приземлился в 14:30?

Ответ: в 15:55 ч.

Обоснование:

Время на оформление документов: 25 минут.

Время в пути (расстояние делим на скорость):

$45 \text{ км} / 45 \text{ км/ч} = 1 \text{ час} (60 \text{ минут})$

Общее время доставки: $25 + 60 = 85 \text{ минут} (1 \text{ час } 25 \text{ минут})$.

Время прибытия багажа: $14:30 \text{ ч.} + 1 \text{ ч } 25 \text{ мин} = 15:55 \text{ ч.}$

Задание 10.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Грузооборот склада туркомплекса — 13 000 т в месяц. Через участок приёмки проходит 28% грузов. Через приёмочную экспедицию — 4 600 т. Из приёмочной экспедиции на участок приёмки поступает 1 200 т. Сколько тонн грузов проходит напрямую из участка разгрузки на участок хранения?

Ответ: 5 960 т грузов

Обоснование: через участок приёмки: $13\ 000 \times 0,28 = 3640 \text{ т.}$

Из участка разгрузки на участок приёмки: $3\ 640 - 1\ 200 = 2440 \text{ т.}$

Напрямую из разгрузки на хранение: $13\ 000 - 4\ 600 - 2\ 440 = 5960 \text{ т.}$

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В зоне стеллажного хранения турсклада среднеедневной расход паллет — 190 паллет/смена. Время цикла электропогрузчика на ввоз — 200 с, на вывоз — 150 с. Рабочий день — 10 ч, коэффициент использования по времени — 0,8, коэффициент готовности — 0,75. Сколько электропогрузчиков требуется для ввоза и вывоза паллет за смену?

Ответ: 2 электропогрузчика

Обоснование:

Фактическое время работы: $10 \times 0,8 \times 0,75 = 6 \text{ ч} = 21\ 600 \text{ с.}$

Количество циклов на ввоз: $21\ 600 / 200 = 108 \text{ циклов/смена.}$

Количество циклов на вывоз: $21\ 600 / 150 = 144 \text{ цикла/смена.}$

Требуется на ввоз: $190 / 108 = 1,8 \rightarrow 2 \text{ погрузчика.}$

Требуется на вывоз: $190 / 144 = 1,3 \rightarrow 2 \text{ погрузчика.}$

Задача 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турфирма организует трансфер из аэропорта в отель. Расстояние — 40 км. Автобус едет со средней скоростью 50 км/ч, но из-за пробок 20% времени теряется. Сколько времени займёт поездка?

Ответ: 58 минут

Обоснование:

Время без пробок: $40:50=0,8$ ч = 48 минут.

С учётом потерь: $48 \times 1,2=57,6$ минут \approx 58 минут.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На экскурсию выезжает 120 туристов. В каждом автобусе 40 мест, но 5% мест резервируется для гидов и багажа. Сколько автобусов нужно заказать?

Ответ: 4 автобуса

Обоснование: полезных мест в одном автобусе: $40 \times 0,95=38$.

количество автобусов: $120:38=3,16 \rightarrow$ 4 автобуса.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В автобусе 40 мест, на каждом можно разместить по одному крупному чемодану. В группе 45 туристов, у каждого по одному чемодану. Сколько чемоданов придётся разместить в багажном отделении?

Ответ: 5 чемоданов

Обоснование: в салоне: 40 чемоданов. В багажнике: $45-40=5$ чемоданов.

Б1.В.05 ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 15.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

По своему положению турагентства делятся:

1. на инициативные и рецептивные
2. на внешние и внутренние
3. на крупные и мелкие
4. на независимые (самостоятельные) и дочерние

Ответ:4

Задание 16.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой статус имеет посетитель, осуществивший, по меньшей мере, одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения вне места постоянного проживания:

1. аппликант;
2. экскурсант;
3. турист;
4. мигрант

Ответ:3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных вариантов

Задание 17.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Турпродукт имеет следующие характеристики, отличающие его от товара:

1. неосвязаемость услуг
2. неспособность к хранению
3. гостеприимство
4. надежность

Ответ: 12

Задание 18.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

Назовите виды туров:

1. инициативный
2. индивидуальный
3. групповой
4. туристский

Ответ: 23

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 19.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между этапом технологического цикла обслуживания туриста и содержанием работы менеджера (турагента) на этом этапе.

Содержание работы менеджера		Этап технологического цикла	
А	Подбор тура согласно запросу клиента, бронирование услуг у поставщиков, оформление договора и счета на оплату.	1	Реализация тура
Б	Инструктаж туриста о правилах поведения в стране пребывания, выдача ваучеров, билетов и памяток.	2	Обслуживание туристов в офисе (продажа)
В	Приём входящего звонка, выявление потребностей клиента, предложение вариантов отдыха.	3	Подготовка к продаже (консультация)
Г	Контроль качества предоставленных услуг, получение обратной связи от клиента после поездки.	3	Постпродажное обслуживание (анализ)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Технология обслуживания в туристической поездке представляет собой строгий алгоритм действий, обеспечивающий комфорт и безопасность клиента. Процесс начинается задолго до вылета и продолжается до возвращения туриста домой. Каждый последующий этап логически вытекает из предыдущего, формируя единый цикл обслуживания.

Укажите номера правильных ответов в хронологической последовательности этапов обслуживания туриста в рамках стандартного турпакета.

1. Встреча в аэропорту назначения и трансфер в отель.
2. Бронирование и подтверждение услуг (отель, перелёт, страховка).
3. Приём заказа и консультация клиента, подбор тура.
4. Выезд в аэропорт, регистрация на рейс и перелёт.

Ответ: 3241

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Задача 2. Во время покупки клиентом туристической путевки, выяснилось, что срок действия загранпаспорта у клиента закончился. Туристская фирма берет на себя функцию оформления загранпаспорта. Правомочно ли это. Обоснуйте свое мнение.

Ответ: Турфирма может оформить документы для получения загранпаспорта, но оформить паспорт можно только по месту регистрации или в представительстве МИДа лично граждан.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

У туриста во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден. Какие действия должны быть предприняты туристом?

Ответ: В случае пропажи или кражи паспорта во время пребывания за границей следует обратиться в ближайшее консульское учреждение РФ и получить «Документ возвращения на родину». Он служит основанием для восстановления утраченного паспорта по приезде домой.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Какую информацию о количестве золотых изделий, которые можно беспшлинно ввезти на территорию России, должен знать турист?

Ответ: В соответствии с приказом ГТК РФ от 15.08.1994г. №408. Без уплаты таможенных платежей могут быть ввезены ювелирные и иные изделия из драгоценных металлов, а также изделия или природного или культивированного жемчуга, драгоценных или полудрагоценных камней в количестве пяти предметов.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При выезде с территории РФ у клиента турфирмы были обнаружены ошибки в оформлении загранпаспорта. Поезда не состоялась. Клиент обвиняет в сложившейся ситуации сотрудников турфирмы. Прав ли клиент? Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?

Ответ: Нет, не обязана, если иное не указано в договоре, который турфирма заключила с туристом. Турфирма не несет ответственность за нарушение туристом действующего законодательства о порядке выезда из РФ и въезда в РФ.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В поезде, следующем из Харбина в Пекин, из 10мест в плацкартном вагоне два оказались на третьей полке. Туристы возмущаются, поскольку никто из них не хочет ехать под потолком в душном вагоне. Как в этой ситуации должен поступить руководитель группы?

Ответ: Руководитель туристской группы должен постараться поменять места на нижние. Если не удастся, то не занимает третью полку и уговаривает одного из туристов занять вторую. Чтобы такая ситуация не возникала вновь, в договоре между российской и китайской стороной указывается, что китайский партнер не должен покупать билеты на третью полку.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий с туристской фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Кому должны предъявить претензию туристы в данной ситуации?

Ответ: Форс-мажорные обстоятельства, если они прямо оговорены в договоре, освобождают турагентство от ответственности. В данном случае имеет смысл предъявлять претензию к транспортной компании, которая осуществляла перевозку пассажиров.

Б1. В.10 СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 27.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Начальник отдела бронирования гостиницы заметил, что горничные тратят на уборку номера 45 минут вместо нормативных 30. Это привело к задержке заселения гостей. Какое управленческое

решение в рамках контроля и координации деятельности служб он должен принять в первую очередь?

1. Уволить всех горничных и нанять новых.
2. Закупить более дорогую химию для ускорения уборки.
3. Провести хронометраж и пересмотреть график выдачи ключей (сдвинуть время заезда на 1 час) или обучить персонал.
4. Уменьшить количество номеров для продажи на текущий день.

Ответ: 3

Задание 28.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Туроператор формирует пакетный тур «Выходного дня». Для расчета себестоимости менеджеру нужно определить потребность в материальных ресурсах. Какой ресурсне относитсяк материальным и должен рассчитываться отдельно как услуга сторонней организации?

1. Трансфер (аренда автобуса).
2. Проживание в отеле (оплата номера).
3. Заработная плата сопровождающего гида.
4. Обед в кафе (продукты + приготовление).

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 29.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Менеджеру по сервису поручено сократить расходы на хоз. нужды в гостинице. Он проводит аналитические мероприятия по определению потребностей в материальных ресурсах. Какие действия ондолженвыполнить для объективного анализа?

1. Запросить у поставщиков прайс-листы на альтернативные бренды.
2. Проанализировать фактический расход шампуней и гелей за прошлый месяц на количество заездов.
3. Уволить кладовщика.
4. Сравнить норматив расхода постельного белья (по стандарту) с текущими закупками.
5. Купить самую дешевую туалетную бумагу оптом на год вперед.

Ответ: 124

Задание 30.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Руководитель SPA-салона при отеле координирует работу трех сотрудниц: администратора, массажиста и косметолога. Клиент жалуется на путаницу в записи. Что относится к навыкамкоординации деятельности служб данной ситуации?

1. Провести совещание (5 минут) и распределить время бронирования: администратор записывает, массажист и косметолог подтверждают.
2. Написать гневный приказ о выговорах всем.
3. Интегрировать онлайн-запись (CRM) для исключения двойных броней.
4. Уволить администратора и нанять нового.
5. Разработать чек-лист передачи смены (кто на каком времени записан).

Ответ: 135

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 31.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для эффективного управления ресурсами отеля менеджер использует разные виды контроля. Установите соответствие между видом контроля и его содержанием применительно к деятельности горничной.

	Вид контроля (действие менеджера)		Содержание
A	Предварительный (проверка до	1	Проверка чистоты номера после уборки,

	Вид контроля (действие менеджера)		Содержание
	начала работ)		опрос гостя
Б	Текущий (в процессе работ)	2	Штраф за систематическую плохую уборку
В	Итоговый (после завершения)	3	Проверка исправности пылесоса и наличия чистых тряпок перед сменой
Г	Запрещающий (санкции)	4	Наблюдение за техникой уборки номера во время работы

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3412

Задание 32

Прочитайте текст и установите соответствие.

Менеджер туристического агентства определяет потребности в ресурсах для открытия нового направления. Установите соответствие между типом ресурса и конкретным примером из деятельности турфирмы.

	Тип ресурса		Пример из деятельности турфирмы
А	Материальные	1	Квалификация менеджера по продаже туров
Б	Трудовые (персонал)	2	Лицензия туроператора
В	Финансовые	3	Буклеты, оргтехника, канцелярия
Г	Нематериальные / правовые	4	Деньги на оплату депозита за отель

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 33.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Служба эксплуатации отеля получила задание заменить 200 комплектов постельного белья. Менеджер должен провести аналитические мероприятия по определению потребностей в материальных ресурсах (ПК-1.2). Установите правильную последовательность шагов.

Укажите номера правильной последовательности.

1. Рассчитать необходимое количество комплектов (с учетом износа и страхового запаса).
2. Проанализировать цены поставщиков и выбрать оптимального по критерию «цена-качество-сроки».
3. Определить текущий остаток белья на складе и процент его износа.
4. Оформить заявку на закупку.
5. Согласовать бюджет на закупку с финансовым отделом.

Ответ:: 31452

Задание 34

Прочитайте текст и установите последовательность.

Менеджер внедряет новую систему контроля качества в ресторане отеля. Он хочет наладить координацию между кухней и залом. Установите правильную последовательность действий по координации.

Укажите номера правильной последовательности.

1. Утвердить регламент взаимодействия (например, "зеленый свет" от официанта повару).
2. Выявить точку сбоя (путаница в заказах в час-пик).
3. Провести собрание сотрудников кухни и зала для обсуждения проблемы.
4. Проверить выполнение регламента через неделю.
5. Предложить решение: внедрение электронной системы KDS (кухонный дисплей) или цветных стикеров.

Ответ: 23514

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 35

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В фитнес-центре при отеле сломалась беговая дорожка. Инструктор молча приклеил скотчем табличку «Не работает». Менеджер узнал об этом от жалобы гостя только через 3 дня. Какую систему контроля и координации следует внедрить, чтобы такое не повторялось? Опишите 2 простых правила.

1. Ответ: внедрить правило «15 минут»: при поломке сотрудник обязан сообщить менеджеру и технику в течение 15 минут, а не вешать табличку.
2. Создать утреннюю «планерку» на 5 минут, где зачитывается статус оборудования (контроль состояния ресурсов).

Задание 36

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный

Администратор гостиницы жалуется, что горничные постоянно просят у него скотч, ручки и мусорные пакеты. Анализ показал, что нормы расхода не установлены. Какое аналитическое мероприятие должен провести менеджер для определения реальной потребности в канцтоварах?

Ответ: менеджер должен провести хронометраж и инвентаризацию: неделю собирать факт расхода скотча и пакетов на количество убраных номеров, затем вывести норматив на 1 номер в день и умножить на плановую загрузку отеля.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В туристической фирме два отдела: корпоративный и индивидуальный туризм. Корпоративный отдел часто «перехватывает» лучших гидов у индивидуального, ссылаясь на большие чеки. Индивидуальный отдел срывает заказы из-за нехватки кадров. Как менеджеру наладить координацию между отделами по распределению человеческого ресурса?

Ответ: создать «пул гидов» (общий резерв) и матрицу приоритетов: 80% гидов закрепляют за отделами жестко, а 20% распределяет менеджер раз в неделю по системе «очередь заявок», а не по сумме чека.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Менеджер анимационной службы отеля заказал 500 воздушных шаров на детский праздник. Пришли шары другого цвета (синие вместо красных). Согласно договору, бракованными они не считаются. Какое аналитическое мероприятие (анализ закупочной деятельности) не провели перед заказом?

Ответ: не провели анализ спецификации договора и условий приемки. Нужно было заранее письменно согласовать цвет (образец СМУК), а также включить в техзадание пункт о замене цвета только с письменного согласия заказчика.

Задание 39

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле произошел конфликт: горничная выбросила зарядку гостя, так как она валялась на полу, а гость требует компенсацию. Менеджер знает, что правило «убирать всё с пола» есть, а правила «складывать личные вещи на тумбочку» — нет. Опишите алгоритм координации действий менеджера: с кем и что он должен обсудить, чтобы дать четкую инструкцию на будущее.

Ответ: собрать совещание: горничные + служба приема. Дать инструкцию: «Личные вещи со столов и кресел убирать/складывать аккуратно рядом, с пола — поднимать на видное место (стул), но НЕ выбрасывать». Закрепить в чек-листе горничной пункт «Проверка личных вещей перед утилизацией».

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Директор отеля требует срочно повысить качество Wi-Fi, но IT-специалист говорит, что оборудование устарело. Бюджета на новое нет. Как менеджеру, используя навыки анализа потребностей, найти альтернативное нематериальное решение проблемы?

Ответ: провести анализ загрузки каналов и жалоб: возможно, 50% трафика съедает персонал (YouTube). Внедрить ограничение скорости для сотрудников (бесплатно) и разделить сети «Guest» и «Staff». Это временно улучшит качество без закупок.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-2	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами

Дисциплина	Курс
Б1.В.09 Логистика в туризме	1
Б1.В.08 Организация продвижения туристических услуг	2

Б1.В.09 ЛОГИСТИКА В ТУРИЗМЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Логистическая функция - это...

1. множество элементов, находящихся в отношениях связи друг с другом, образующих определенную целостность, единство;
2. совокупность различных видов деятельности с целью получения необходимого количества груза в нужном месте, в нужное время, с минимальными затратами;
3. укрупненная группа логистических операций, направленных на реализацию целей логистической системы;
4. система мероприятий по комплексному изучению рынка

Ответ: 3.

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

На локальном уровне региональных логистических систем туризма рассматривается

1. логистика туристической отрасли страны;
2. логистика тура;
3. логистика туристических макрорегионов мира;
4. логистика туристической и курортной зон, туристического района.

Ответ: 2.

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

На микроуровне региональных логистических систем туризма рассматривается:

1. логистика туристической отрасли страны;
2. логистика тура;
3. логистика турфирмы;
4. логистика туристической и курортной зон, туристического района.

Ответ: 3.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Логистическая концепция организации производства включает в себя следующие основные положения:

1. отказ от избыточных запасов;

2. отказ от изготовления продукции, на которую нет спроса;
3. устранение простоев оборудования;
4. изготовление продукции как можно более крупными партиями.

Ответ: 123

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие из перечисленных задач относятся к задачам распределительной логистики на макроуровне (стратегическим задачам):

1. планирование реализации товаров;
2. выбор схемы распределения материального потока;
3. определение оптимального количества распределительных центров (складов) на обслуживаемой территории;
4. определение оптимального места расположения распределительного центра (склада) на обслуживаемой территории.

Ответ: 234

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

К логистическим издержкам не относят...

1. затраты на рекламу;
2. затраты транспортно-заготовительные;
3. затраты на формирование и хранение запасов;
4. затраты на содержание административно-управленческого аппарата.

Ответ: 14

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 7.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между участником логистической цепи в туризме и его основной задачей.

Задача	Участник
А. Формирование и продажа готового турпродукта.	1. Туроператор
Б. Реализация туров конечному потребителю, консультирование.	2. Турагент
В. Физическая доставка туристов и багажа по маршруту.	3. Перевозчик
Г. Обеспечение проживания и сопутствующих услуг для туристов.	4. Объект размещения

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 8.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между видом логистических издержек в туризме и их примером.

Пример	Вид издержек
А. Оплата услуг гида, аниматоров, переводчиков.	1. Транспортные издержки
Б. Расходы на аренду складских помещений для хранения туристского инвентаря.	2. Складские издержки

В. Затраты на содержание офиса, зарплату менеджеров, связь и интернет.	3. Административные издержки
Г. Оплата авиабилетов, трансферов, аренды автобусов для группы.	4. Сервисные издержки

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4231

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность действий при отправке туристского инвентаря (*например, для активного тура*).

1. Подготовка и упаковка инвентаря.
2. Оформление транспортной документации.
3. Передача инвентаря перевозчику.
4. Транспортировка до места назначения.
5. Получение и выдача инвентаря туристам.

Ответ: 12345

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность действий при прохождении таможенного контроля с туристским багажом.

1. Заполнение таможенной декларации (при необходимости).
2. Предъявление багажа и документов сотруднику таможни.
3. Досмотр багажа (рентген, ручной досмотр).
4. Получение отметки о прохождении контроля.
5. Выход в зону прибытия.

Ответ: 12345

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турист прилетает в Сочи в 12:30, трансфер до отеля занимает 1 час, заселение начинается с 14:00. Сколько времени туристу придется ждать?

Ответ: 30 минут

Обоснование: прибытие в отель: 13:30 ч. ожидание: 14:00–13:30=30 минут.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле 100 номеров, в каждом ежедневно используется по 5 бутылок воды. Срок поставки - 2 дня, страховой запас — на 1 день. Какой минимальный запас воды должен быть на складе?

Ответ: 1 500 бутылок.

Обоснование: суточный расход: $100 \times 5 = 500$ бутылок.

Запас на период поставки и страховой: $500 \times (2+1) = 1\ 500$ бутылок.

Задача 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В ресторане отеля 20 столов, каждый рассчитан на 4 человека. Во время банкета часть столов (25%) используется для блюд и персонала. Сколько гостей можно разместить?

Ответ: 60 гостей

Обоснование: столов для гостей: $20 \times 0,75 = 15$. Вместимость: $15 \times 4 = 60$ гостей.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор продаёт в среднем 300 сувениров в месяц. Срок поставки — 10 дней, страховой запас — на неделю. Сколько сувениров нужно заказать?

Ответ: 170 сувениров

Обоснование: суточный расход: $300/30=10$ сувениров.

Запас на период поставки и страховой: $10 \times (10+7)=170$ сувениров.

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Экскурсия длится 3 часа, из которых 30% времени уходит на дорогу, а остальное — на осмотр достопримечательностей. Сколько времени туристы проводят у объектов?

Ответ: 2 часа 6 минут

Обоснование: время в пути: $3 \times 0,3=0,9$ ч. = 54 минуты.

У объектов: $3-0,9=2,1$ часа (2 часа и 6 минут).

Задача 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Между вокзалом и аэропортом курсируют шаттлы каждые 20 минут с 6:00 до 22:00. Сколько рейсов совершит один шаттл за день?

Ответ: 48 рейсов

Обоснование: время работы: $22:00-6:00=16$ часов = 960 минут.

Количество рейсов: $960/20=48$ рейсов.

Задание 17.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На пикник выезжает группа из 25 человек, каждому требуется набор посуды (тарелка, стакан, вилка). Запас — 10% на случай потерь. Сколько комплектов посуды подготовить?

Ответ: 28 комплектов

Обоснование: базовая потребность: 25 комплектов. С запасом: $25 \times 1,1=28$ комплектов.

Задание 18.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турфирме нужно организовать трансфер для 135 туристов из аэропорта в отель. В каждом микроавтобусе 18 посадочных мест, но 2 места всегда резервируются для гидов. Сколько микроавтобусов потребуется?

Ответ: 9 микроавтобусов

Обоснование: Полезных мест в одном микроавтобусе: $18-2=16$.

Количество микроавтобусов: $135 : 16=8,44$.

Округляем в большую сторону: 9 микроавтобусов.

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В аэропорту выдача багажа занимает 40 минут, а доставка чемоданов к автобусу — ещё 15 минут. Если автобус отправляется через 1 час после прилёта, хватит ли времени туристу, чтобы получить багаж и занять место?

Ответ: 5 минут запасного времени

Обоснование: общее время на получение и доставку багажа: $40+15=55$ минут.

Время до отправления автобуса: 60 минут.

Времени достаточно, останется 5 минут в запасе.

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Группа из 12 туристов отправляется в поход на 3 дня. Каждый турист потребляет 2 литра воды в день. Какой запас воды нужно взять с собой?

Ответ: 72 литра

Обоснование:

Суточная потребность группы: $12 \times 2=24$ литра.

На 3 дня: $24 \times 3 = 72$ литра.

Б1.В.08 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

Задание 21.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Деятельность по планированию, организации и контролю всех коммуникаций туристического предприятия с потребителями и партнерами с целью формирования спроса и продвижения услуг называется:

1. Маркетинговое исследование
2. Организация продвижения туристических услуг
3. Бизнес-планирование
4. Финансовый менеджмент

Ответ: 2

Обоснование: Управление коммуникациями и комплекс мер по формированию спроса, составляют основу продвижения.

Задание 22.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Совокупность правил, норм и методов осуществления контакта между исполнителем и клиентом туристической услуги называется:

1. Технология продаж
2. Ассортиментная политика
3. Ценовая политика
4. Организация обслуживания потребителей

Ответ: 4

Обоснование: Правила и методы контакта с клиентом регулируются организацией обслуживания потребителей.

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 23.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

К этапам жизненного цикла туристической услуги относятся (*укажите 3 правильных ответа в порядке возрастания*):

1. Выведение на рынок
2. Рост
3. Зрелость
4. Утилизация
5. Проектирование

Ответ: 134

Обоснование: Жизненный цикл услуги, характеристики аудитории и бюджет продвижения напрямую влияют на выбор структуры продвижения.

Задание 24.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

К основным видам продвижения туристических услуг относятся (*укажите 3 правильных ответа в порядке возрастания*):

1. Реклама
2. Личные продажи
3. Стимулирование сбыта
4. Бухгалтерский учёт
5. Кадровый аудит

Ответ: 123

Реклама, личные продажи и стимулирование сбыта являются основными инструментами продвижения.

Задание на установление соответствия

Задание 25.

Прочитайте текст и установите соответствие

Организация обслуживания потребителей в туризме предполагает различные формы взаимодействия с клиентами. Установите соответствие между ситуациями взаимодействия и этапами работы с потребителем. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Ситуация		Этап обслуживания	
А	Турист обращается за информацией о туре	1	Формирование лояльности
Б	Клиент оформляет договор и оплачивает услугу	2	Оформление заказа
В	Турист сообщает о недовольстве качеством обслуживания в отеле	3	Разрешение конфликта
Г	Специалист предлагает постоянному клиенту скидку на следующий тур	4	Первичный контакт

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4231

Задание 26.

Прочитайте текст и установите соответствие

Качество туристической услуги оценивается по нескольким параметрам. Установите соответствие между характеристиками и показателями качества. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Характеристика		Показатель качества	
А	Способность услуги быть выполненной без сбоев и отказов	1	Безопасность
Б	Отсутствие риска для жизни, здоровья и имущества потребителя	2	Безотказность
В	Вежливость, внимательность и профессионализм персонала	3	Своевременность
Г	Выполнение обязательств в установленные сроки	4	Культура обслуживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2143

Задание 27.

Прочитайте текст и установите соответствие

При анализе системы продвижения туристических услуг используются различные методы оценки эффективности. Установите соответствие между показателями и их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Показатель		Содержание	
А	Затраты на привлечение одного клиента	1	Соотношение прибыли от клиента к затратам на его привлечение
Б	Конверсия рекламной кампании	2	Общая сумма расходов на продвижение, делённая на количество новых клиентов

В	Узнаваемость бренда	3	Доля потребителей, совершивших покупку после контакта с рекламой
Г	возврат инвестиций в продвижение	4	Процент целевой аудитории, знакомый с брендом компании

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задание на установление последовательности

Задание 28.

Прочитайте текст и установите последовательность

При организации прямых продаж туристических услуг менеджер последовательно проходит несколько этапов взаимодействия с клиентом. Установите правильную последовательность этапов личной продажи.

1. Презентация туристического продукта
2. Поиск и квалификация потенциального клиента
3. Работа с возражениями клиента
4. Установление контакта с клиентом
5. Завершение сделки и оформление заказа

Ответ: 24135

Задание 29.

Прочитайте текст и установите последовательность

Процесс разработки и внедрения программы лояльности для постоянных клиентов туристической компании включает несколько последовательных этапов. Установите правильную последовательность этих этапов.

1. Запуск программы и информирование клиентов
2. Анализ потребностей и поведения целевой аудитории
3. Выбор типов поощрений (скидки, бонусы, подарки)
4. Оценка эффективности программы лояльности
5. Расчёт экономической целесообразности программы

Ответ: 23514

Задание 30.

Прочитайте текст и установите последовательность

Процесс формирования бюджета продвижения туристической услуги включает несколько последовательных шагов. Установите правильную последовательность действий при определении бюджета продвижения.

1. Определение общих финансовых возможностей компании
2. Распределение средств по отдельным каналам продвижения
3. Расчёт затрат на достижение поставленных целей
4. Анализ эффективности использования бюджета
5. Утверждение окончательного бюджета

Ответ: 13254

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Альбатрос» выводит на рынок новый тур «Северное сияние» в Мурманске. Директор поставил перед сотрудниками цель: за месяц рассказать о туре миллиону граждан. Было решено использовать рекламу на ТВ и радио, но звонки стали поступать в основном от пенсионеров, а тур рассчитан на активных туристов 25–40 лет. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники турфирмы?

Ответ: Ошибка в выборе канала продвижения. Необходимо было учесть целевую аудиторию и её интересы. ТВ и радио как источник информации чаще используют люди старшего поколения, в то время как для молодёжи лучше использовать соцсети, блоги путешественников, таргетированную рекламу.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турагентство «Лето» запустило акцию: скидка 10% на туры в Турцию при бронировании за 30 дней до вылета. За месяц по акции продали всего 3 тура. Клиенты объясняют: «Мы не знаем, будет ли отпуск через месяц, мы обычно покупаем в последний момент». Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники турагентства?

Ответ: Ошибка в выборе инструмента стимулирования сбыта. Стимул должен соответствовать поведению целевой аудитории. Если клиенты предпочитают спонтанные покупки, то, скидка за раннее бронирование не работает. Лучше предложить бонусы в виде бесплатного трансфера или страховки в подарок.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор премиальных туров «Империя» разместил на сайте цены, описание туров и стал ждать заявок. За месяц не поступило ни одной заявки, хотя туры качественные и цены рыночные. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Личные продажи. Дорогой и сложный продукт (премиум-туры) требует прямого контакта продавца с покупателем. Необходимо было нанять менеджеров для личных презентаций и встреч, добавить на сайт форму «обратный звонок» и бесплатную консультацию.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Тур «Золотое кольцо» продаётся уже 10 лет. Спрос стабильный, но появилось много конкурентов. Компания продолжает тратить на рекламу как в первый год: большие бюджеты на ТВ и билборды. Прибыль падает, потому что расходы большие, а прирост продаж маленький. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Стратегия продвижения услуги не соответствует этапу ее жизненного цикла. На этапе зрелости нужна напоминающая реклама и удержание клиентов, а не агрессивное привлечение. Рекомендуется сократить бюджет на привлечение, переключиться на e-mail-рассылки и программу лояльности.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Вояж» вкладывает 80% бюджета на продвижение в наружную рекламу (билборды), 10% в интернет, 10% в печатные издания. Звонков много, клиенты интересуются в основном бюджетными турами, а компания продаёт только премиум-туры. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Нарушена структура продвижения. Билборды используются для массового охвата, но он нецелевой для премиум-продукта. Рекомендуется перераспределить бюджет в каналы, которые охватывают платёжеспособную аудиторию: профильные СМИ, таргетинг по доходу, закрытые клубы.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Юг» экономит на всём: автобус без кондиционера, экскурсовод - студент без опыта. Среди всех отзывов 90% составляют жалобы. Менеджер считает «Деньги получили, и ладно». Но постоянных клиентов нет, а новых смущает низкий рейтинг компании. Какой основной элемент

организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Система качества услуг. Плохое качество разрушает все усилия по продвижению услуг, создавая дополнительную отрицательную синергию. Необходимо улучшить качество услуги до конкурентного уровня, внедрить систему контроля качества.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Клиент написал жалобу на плохое качество отеля. Менеджер на нее отреагировал: «Это ваши проблемы, вы сами отель выбирали». Клиент выложил переписку в соцсети. Его пост увидели 100000 человек, что обрушило продажи туроператора на 30%. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Работа с жалобами и возражениями. Неправильное поведение по отношению к клиенту разрушает деловую репутацию и доверие к компании. Необходимо принять жалобу, извиниться, предложить компенсацию, даже если формально компания не виновата.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Лечебный курорт» продаёт санаторно-оздоровительные туры в Пятигорск. В рекламе красивые фото бассейнов, массажных кабинетов и современных номеров. Туристы приезжают, а в санатории старая советская мебель, процедуры по расписанию в 7 утра, питание по часам и строгий режим. Клиенты возмущены: «Вы нам рекламировали спа, а тут больница!» Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Несоответствие рекламы уровню сервиса. Лечебные санатории имеют режим и особенности, которые не похожи на спа-отели. Необходимо позиционировать продукт правильно: «Лечебный санаторий с советской атмосферой. Лечим, а не балуем. Режим, процедуры с утра, диета. Эффект — здоровье, а не фотографии в Instagram»

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Горный Алтай» продаёт туры с восхождением на вершины. В памятке туриста указано: «Брать трекинговые ботинки, тёплую куртку, дождевик». Турист пришёл на маршрут в кедах и ветровке. На перевале замёрз, поскользнулся, получил травму. После эвакуации потребовал компенсацию от туроператора за испорченный отдых. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг был нарушен?

Ответ: Нарушение процедуры допуска туриста к маршруту. Условия по экипировке были прописаны, но компания не проконтролировала их выполнение перед выходом на маршрут. Следовало перед началом тура проверить снаряжение и не допустить туриста до восхождения без необходимой экипировки, предложив аренду или замену маршрута. Это предотвратило бы травму и последующие претензии.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор «Праздник к нам» продаёт туры на фестиваль в маленький провинциальный городок. В рекламе красивые фото феерверков, концертов, симпозиумов и большого количества туристов. На месте выясняется, что вместо гостиниц, общежития с удобствами на этаже, еда состоит из чебуреков и салатов из капусты, вместо туалетов биокабинки с очередью на час. Все клиенты жалуются и утверждают, что им испортили праздник. Какой основной элемент организации продвижения туристических услуг неэффективно применили работники туроператора?

Ответ: Несоответствие сервиса заявленному уровню. Реклама создала у туристов завышенные ожидания, а реальные условия проживания и инфраструктура оказались значительно ниже. При продвижении событийных туров необходимо указывать реальный уровень комфорта: тип размещения, качество питания, санитарные условия. Это позволит туристам сделать осознанный выбор и не испортить впечатление от тура.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-3	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности служб, отделов организаций сервиса

Дисциплина	Курс
Б1.В.03 Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	3

Б1. В.03 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ, И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

К показателям эффективности использования основных фондов предприятия НЕ относятся:

1. фондоотдача;
2. фондовооруженность;
3. производительность труда;
4. фондоемкость.

Ответ: 3

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Самостоятельная деятельность, осуществляемая на свой риск, направленная на систематическое получение прибыли – это:

1. предпринимательство;
2. торговля;
3. деятельность;
4. финансовая деятельность.

Ответ: 1

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Организационно-правовой формой некоммерческих организаций является:

1. производственный кооператив;
2. потребительский кооператив;
3. унитарное предприятие;
4. хозяйственное общество.

Ответ: 2

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Основная цель предпринимательской деятельности – это

1. получение прибыли;
2. завоевание доли рынка;
3. повышение конкурентоспособности;
4. увеличение объемов деятельности.

Ответ: 1

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Первоначальная стоимость основных средств – это:

1. стоимость основных средств с учетом их переоценки в современных условиях;
2. сумма фактических затрат в действующих ценах на приобретение основных средств;
3. стоимость основных средств с учетом начисленной амортизации;
4. сумма фактических затрат в действующих ценах на приобретение основных средств, их транспортировку, установку.

Ответ: 4

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, о

К показателям эффективности использования оборотных средств предприятия относятся:

1. коэффициент оборачиваемости;
2. фондоотдача;
3. производительность труда;
4. фондорентабельность.

Ответ: 1

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

К наиболее ликвидным активам относятся:

1. товарные запасы;
2. денежные средства;
3. основные средства;
4. нематериальные активы.

Ответ: 2

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Мотивация труда - это

1. стремление работника удовлетворить потребности (получить определенные блага) посредством трудовой деятельности;
2. создание условий, при которых активная трудовая деятельность, дающая определенные, заранее зафиксированные результаты, становится необходимым и достаточным условием удовлетворения значимых и социально обусловленных потребностей работника;
3. внешнее побуждение работника к активной трудовой деятельности;
4. потребность работника в труде.

Ответ: 2

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

К показателям, характеризующим движение персонала на предприятии относятся:

1. коэффициент приема;
2. коэффициент текучести кадров;
3. коэффициент ввода;
4. коэффициент ликвидации.

Ответ: 12

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Выберите из представленного перечисления типы организационных структур управления:

1. административная;
2. линейная;
3. функциональная;
4. дивизиональная.

Ответ: 234

Задание 11.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Факторами внешней среды деятельности предприятия являются:

1. поставщики;
2. покупатели;
3. конкуренты;
4. ресурсы.

Ответ: 123

Задание 12.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Затраты - это денежная оценка стоимости материальных, трудовых, финансовых и других видов ресурсов, которые компания тратит на производство или реализацию продукции. Выделяют следующие элементы затрат:

1. материальные расходы;
2. расходы на оплату труда;
3. транспортные расходы;
4. амортизация.

Ответ: 124

Задание 13.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

К невербальным средствам общения относят:

1. словесное обращение;
2. взгляд;
3. жесты и движения;
4. письменное распоряжение.

Ответ: 23

Задание 14.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Заработная плата (оплата труда работника) - вознаграждение за труд или участие в работе. Она выполняет следующие функции:

1. воспроизводственная;
2. симулирующая;
3. регулирующая;
4. затратная.

Ответ: 123

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Основные функции менеджмента охватывают четыре ключевых области: планирование, организация, руководство и контроль. Необходимо отметить, что эти функции являются последовательными шагами действий, которые менеджеры могут использовать для управления своими командами и достижения целей. Выберите правильные сочетания понятий и их определений.

Понятия		Определение	
А.	Планирование	1.	Создание реальных условий для достижения запланированных целей: формирование структуры организации, обеспечение ресурсами, создание условий для формирования организационной культуры.
Б.	Организация	2.	Определение целей деятельности и развития организации, тактики и стратегии их достижения, индивидуальных действий каждого участника процесса.
В.	Мотивация	3.	Достижение согласованности в работе всех звеньев организации путем установления рациональных коммуникаций между ними
Г.	Координация	4.	Побуждение работников к деятельности через формирование

			мотивов поведения для достижения целей организации.
		5.	Научное исследование (познание) явлений и процессов, в основе которого лежит изучение составных частей, элементов изучаемой системы.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2134

Задание 16.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Успех менеджеров зависит от того, как они побуждают к работе других. Побуждать или мотивировать людей можно только воздействуя на них определенным образом или влияя на них. Эффективное руководство сочетает в себе разные взаимосвязанные элементы, представляющие в своей совокупности довольно внушительный список. Выберите правильные сочетания понятий и их определений.

Понятия		Определение	
А.	Власть	1.	Поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему.
Б.	Влияние	2.	Способность вести за собой.
В.	Лидерство	3.	Способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.
Г.	Обычаи	4.	Общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.
		5.	Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2314

Задание 17.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Экономические ресурсы предприятия – это факторы, необходимые для производства товаров и услуг. Эффективное использование экономических ресурсов является главным фактором успешной деятельности организаций, в качестве основной задачи которых следует выделить повышение прибыли. Выберите правильные сочетания понятий и показателей.

Понятия		Показатели	
А.	Показатели эффективности использования основных средств	1.	Производительность труда.
Б.	Показатель эффективности использования оборотных средств	2.	Фондоотдача.
В.	Показатель эффективности использования трудовых ресурсов	3.	Коэффициент оборачиваемости.
		4.	Прибыль.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 231

Задание 18.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Объем производства - это количество продукции изготовленной в определенный временной промежуток. Объем производства может измеряться как в натуральных, так и в стоимостных

показателях. Основными показателями *объема производства* являются валовая, товарная и реализованная продукция. Выберите правильные сочетания понятий и их определений.

Понятия		Определение	
А.	Валовая продукция	1.	Изделия и полуфабрикаты собственного производства, принятые заказчиком или на склад организации, которые являются продуктом с полностью законченной обработкой (комплектацией), соответствующие действующим стандартам или утвержденным техническим условиям
Б.	Товарная продукция	2.	Стоимость отпущенной на сторону и оплаченной продукции за соответствующий период
В.	Реализованная продукция	3.	Стоимостная оценка продукции, предназначенной для реализации (готовая продукция, полуфабрикаты, работы и услуги производственного характера)
		4.	Общий объем продукции в денежном выражении за определенный период, включающий готовую продукцию, полуфабрикаты, незавершенное производство

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 432

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность

Прибыль - это положительная разница между доходами и затратами предприятия, отрицательную разницу называют убытком. Прибыль формируется как результат основной и прочей деятельности. Расставьте в соответствии с формой бухгалтерской отчетности «Отчет о финансовых результатах» следующие виды прибыли:

1. чистая прибыль;
2. прибыль от продаж;
3. валовая прибыль;
4. прибыль до налогообложения.

Ответ: 3241

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Основные функции менеджмента охватывают четыре ключевых области: планирование, организация, руководство и контроль. Необходимо отметить, что эти функции являются последовательными шагами действий, которые менеджеры могут использовать для управления своими командами и достижения целей.

1. Мотивация
2. Организация
3. Контроль
4. Планирование

Ответ: 4213

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие,

соподчиненность, а так же распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации.

Организационная структура управления, в которой каждый исполнитель имеет только одного непосредственного руководителя, от которого получает команды по всем вопросам производственной деятельности, называется _____.

Ответ: линейная структура управления.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Труд - целесообразная и общественно полезная деятельность человека, требующая умственного и физического напряжения.

Что мотивирует работника к труду?

Ответ: Мотивация – это внутреннее побуждение работника к деятельности, основанное на его потребностях. Неудовлетворенные потребности мотивируют человека к труду.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Основные средства - это материально-вещественные ценности, сроком службы свыше одного года, которые целиком и многократно используются в производственном процессе и не меняют свою натурально-вещественную форму. Эффективное использование основных средств приводит к уменьшению потребностей во вводе новых производственных мощностей при изменении объема производства, а, следовательно, к повышению прибыли предприятия.

Одним из показателей эффективности использования основных средств является фондоотдача. Напишите формулу расчета фондоотдачи.

Ответ: Фондоотдача рассчитывается по формуле: Выручка : Основные средства

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка предприятия в отчетном году - 300 млн. руб., оборачиваемость оборотных средств ускорила по сравнению с прошлым годом на 3 дня и достигла – 30 дней. Сумма высвобождения оборотных средств вследствие ускорения их оборачиваемости составит (млн. руб.):

Ответ:

1. Выручка однодневная:

$300 \text{ млн. руб.} : 365 \text{ дн} = 0,82 \text{ млн. руб.}$

2. Сумма высвобождения оборотных средств:

$0,82 \text{ млн. руб.} * 3 \text{ дн} = 2,5 \text{ млн. руб.}$

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Рыночная структура, где оперирует небольшое количество конкурирующих фирм – это олигополия. При каких условиях она формируется?

Ответ: Олигополия формируется естественным путем. Это происходит, когда одни компании становятся больше других из-за поглощения мелких предприятий или увеличения объемов продаж и доли рынка.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Число участников общества с ограниченной ответственностью не должно превышать пятьдесят. Какие действия следует предпринять при превышении установленного ГК РФ числа участников ЗАО.

Ответ: Закрытое акционерное общество подлежит преобразованию в акционерное общество в течение года, а по истечении этого срока - ликвидации в судебном порядке, если число его участников не уменьшится до указанного предела.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какая теория мотивации показывает, как те или иные потребности могут воздействовать на мотивацию человека к деятельности и как предоставить человеку возможности удовлетворять свои потребности? Кто автор этой теории?

Ответ: Теория потребностей Маслоу является одной из наиболее известных теорий мотивации. Она определяет пять групп потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности, потребность в принадлежности и любви, Потребность в признании (уважении), потребность в самоактуализации (самовыражении).

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Какой основополагающий элемент менеджмента был нарушен в данной ситуации?

При проведении реконструкции производства мастер Сергеев И.П. получил задание перевести 10 своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение было крайне неприятно. Он не хотел бы, чтобы его люди имели претензии к нему, поэтому размышлял, как лучше всего отстраниться от этого дела. Наконец нашел выход: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных (20 человек) и попросил его выбрать тех десятерых, которые ему покажутся подходящими. Какой основополагающий элемент менеджмента был нарушен в данной ситуации?

Ответ: В данной ситуации мастер нарушил принцип единоначалия. Распоряжение должно поступать только от одного руководителя. Мастер отказывается отвечать за своих подчинённых, перекладывая эту ответственность на своего руководителя

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Мастер Сидоров С.И. жалуется, что он целый день без перерыва на ногах. Если бы он сам обо всем не беспокоился, все шло бы наперекосяк. У него нет времени даже для того, чтобы перекусить. Поэтому нет ничего удивительного в том, что вечерами он приходит домой полностью «выжатый». При анализе деятельности мастера Сидорова выяснилось следующее: мастер систематически исключал из поля зрения своих бригадиров. Указания он давал непосредственно отдельным рабочим и детально проверял выполнение. Если работа была выполнена неудовлетворительно, он тут же вмешивался и начинал лично исправлять ошибку.

Выявите причины сложившейся ситуации. Определите стиль управления мастера.

Ответ: мастер не умеет делегировать полномочия. Использует авторитарный стиль управления.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Рядовой инженер фирмы - Петров поссорился с ведущим инженером - Ивановым. При этом многое было непонятно сотрудникам и руководству: прежде Петров всегда был дисциплинированным и никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на ведущего инженера, заявив, что никогда не сможет его уважать.

Но вскоре выяснилось, что незадолго до этого Иванов стремился убедить Петрова, будто его рацпредложение нецелесообразно и никому не нужно. Тогда Петров забрал рацпредложение, а ведущий инженер преподнес его идею, как свою. Предложение было принято и внедрено. Рядовой инженер об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствующие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Однако руководство фирмы не обратило на данную ситуацию должного внимания и в результате нагнетания обстановки рядовой инженер уволился. Определите, тип конфликта и поясните его суть.

Ответ: в данном случае налицо межличностный конфликт. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. Он проявляется при столкновении личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка предприятия за отчетный год выросла по сравнению с прошлым годом на 15 % и составил 2520 млн. руб. Цены на потребительские товары выросли за отчетный период на 12 %. Темп роста выручки в сопоставимых ценах составил (%):

Ответ:

1. Коэффициент роста выручки в действующих ценах – 1,15.

$$115 : 100 = 1,15$$

2. Индекс роста цен – 1,12.

$$112 : 100 = 1,12$$

Темп роста выручки в сопоставимых ценах

$$1,15 : 1,12 * 100 = 102,7 \%$$

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Валовая продукция предприятия выросла за год на 20 %, при этом численность работников увеличилась на 8 %. За год производительность выросла на (%):

Ответ:

1. Коэффициент роста валовой продукции

$$120 : 100 = 1,2$$

2. Коэффициент роста численности

$$108 : 100 = 1,08$$

3. Темп роста производительности труда

$$1,2 : 1,08 * 100 = 111,1 \%$$

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Оклад работника предприятия – 40000 руб. За сентябрь он отработал 22 дня из 25 рабочих дней.

Сумма начисленной заработной платы составит (руб.):

Ответ:

Оклад за фактически отработанное время

$$40000 \text{ руб.} : 25 \text{ дн} * 22 \text{ дн} = 35200 \text{ руб.}$$

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

У рабочего сдельная расценка за производство ед. продукции составляет 20 руб., за месяц он произвел 1800 деталей. Сдельная заработная плата за месяц составит (руб.):

Ответ:

Сдельная заработная плата

$$1800 \text{ дет} * 20 \text{ руб./дет} = 36000 \text{ руб.}$$

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Выручка предприятия в отчетном году составила 218200 тыс. руб., в планируемом году она увеличится на 10 %. Уровень затрат в планируемом году - 13 % к выручке. Сумма затрат в планируемом году составит (тыс. руб.):

Ответ:

1. Выручка в планируемом году

$$218200 * 1,1 = 240020 \text{ тыс. руб.}$$

2. Сумма затрат в планируемом году

$$240020 \text{ тыс. руб.} * 13\% : 100\% = 31202,6 \text{ тыс. руб.}$$

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ООО «Нория» осуществляет переработку зерновых и производит муку пшеничную. Объем выработки продукции в натуральном выражении составляет 8000 тонн. Стоимость одной тонны – 19 тыс. руб. Среднесписочная численность работающих – 40 чел.

Производительность труда в денежном выражении составит (тыс. руб.):

Ответ:

1. Объем выработки в стоимостном выражении

$$8000 \text{ тонн} * 19 \text{ тыс. руб.} = 152000 \text{ тыс. руб.}$$

2. Производительность труда

$$152000 \text{ тыс. руб.} : 40 \text{ чел.} = 3800 \text{ тыс. руб./чел.}$$

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

ООО «Агро-плюс» осуществляет переработку зерновых и производит муку пшеничную. Годовой объем выработки продукции составляет 15000 тонн. Стоимость одной тонны – 21 тыс. руб. Среднесписочная численность работающих – 50 чел.

Производительность труда в натуральном выражении составит (тонн):

Ответ:

Производительность труда

$15000 \text{ тонн} : 50 \text{ чел.} = 300 \text{ тонн/чел.}$

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В течение года предприятие выпустило для реализации на сторону 450 ед. продукции по цене 3200 руб. Остаток незавершенного производства на начало года составил 290 тыс. руб., а на конец года – 320 тыс. руб. Определите объем валовой продукции предприятия (тыс. руб.).

Ответ:

1. Товарная продукция

$450 \text{ ед.} * 3200 \text{ руб.} = 1440 \text{ тыс. руб.}$

2. Валовая продукция

$1440 + 320 - 290 = 1470 \text{ тыс. руб.}$

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите уровень рентабельности (%) в зерновом производстве, если выручка от реализации зерна составила 80000 тыс. руб. и полная его себестоимость 62600 тыс. руб.

Результат округлите до сотых долей.

Ответ:

1. Прибыль

$80000 - 62600 = 17400 \text{ тыс. руб.}$

2. Рентабельность производства

$17400 : 62600 * 100 = 27,80 \%$

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Определите уровень рентабельности в молочном скотоводстве, если выручка от реализации молока 26080 тыс. руб., полная его себестоимость 17450 тыс. руб.

Результат округлите до сотых долей (%).

Ответ:

1. Прибыль

$26080 - 17450 = 8630 \text{ тыс. руб.}$

2. Рентабельность производства

$8630 : 17450 * 100 = 49,46\%$

Задание 41.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В I квартале выручка предприятия составила 990 млн. руб., оборотные средства – 200 млн. руб. Уменьшение оборотных средств при ускорении оборачиваемости во II квартале на 2 дня составит (млн. руб.):

Ответ:

1. Выручка однодневная за 1 кв.

$990 \text{ тыс. руб.} : 90 \text{ дн} = 11 \text{ млн. руб.}$

2. Сумма уменьшения оборотных средств

$11 \text{ млн. руб.} * 2 \text{ дн.} = 22 \text{ млн. руб.}$

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-4	Способен осуществлять анализ рынка труда и определять потребность трудовых ресурсов

Код компетенции	Наименование компетенции
Б1.В.06 Имиджелогия	3
Б1.В.10 Стратегический менеджмент в сервисе	4

**Б1.В.06 ИМИДЖЕЛОГИЯ
ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА**

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Руководитель туристической компании планирует открыть новый отдел по продаже экзотических туров. Какой метод анализа рынка труда позволит ему наиболее точно определить потребность в новых сотрудниках?

1. анализ отраслевых журналов за прошлый год
2. мониторинг вакансий конкурентов на сайтах по поиску работы
3. консультация со знакомыми туристическими агентами
4. интуитивный выбор на основе личного опыта

Ответ: 2

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

HR-специалист туристической компании определяет потребность в менеджерах по туризму на следующий год. Какой показатель в первую очередь следует проанализировать?

1. плановый объём продаж туров и количество обрабатываемых заявок
2. цветовую гамму нового логотипа компании
3. расписание работы транспорта сотрудников
4. меню корпоративного питания в офисе

Ответ: 1

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Туристическая компания формирует кадровый резерв на должность руководителя отдела по работе с визами. Какой источник информации о рынке труда будет наиболее достоверным для определения требований к кандидату?

1. корпоративные слухи и сплетни среди сотрудников
2. данные государственной статистики о средней зарплате в регионе
3. анализ профессиональных стандартов и требований к должности
4. личные предпочтения генерального директора

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных
Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

HR-специалист туристической компании проводит анализ рынка труда для подбора персонала в новый отдел по организации свадебных туров. Какие действия ему необходимо выполнить?

1. изучить вакансии конкурентов на аналогичные должности
2. проанализировать средний уровень заработных плат в отрасли
3. ограничиться просмотром информации только в одной социальной сети
4. определить требования к ключевым компетенциям кандидатов

5.оценить наличие профильного образования у потенциальных кандидатов на рынке

Ответ: 1245

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Руководитель туристической компании планирует сформировать кадровый резерв на руководящие должности. Какие источники информации о рынке труда следует использовать для мониторинга? специализированные сайты по поиску работы (hh.ru, superjob.ru)

- 1.профессиональные сообщества и форумы туристической отрасли
- 2.личные страницы сотрудников в социальных сетях
- 3.кадровые агентства и рекрутинговые консультанты
- 4.внутренняя база резюме, поступавших за последние годы

Ответ: 1245

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Туристическая компания планирует расширение штата в связи с увеличением турпотока. Какие факторы необходимо учесть при определении потребности в трудовых ресурсах?

- 1.сезонность туристического бизнеса (высокий/низкий сезон)
- 2.прогнозируемый рост объёма продаж туров
- 3.цвет стен в новом офисе компании
- 4.уровень текучести кадров в аналогичных компаниях
- 5.планы по автоматизации процессов в компании

Ответ: 1245

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 7.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При анализе рынка труда для туристической компании используются различные методы определения потребности в персонале. Установите соответствие между методом и его описанием.

	Метод		Описание
А	Метод экстраполяции	1	Сравнение потребности компании с показателями похожих компаний
Б	Нормативный метод	2	Перенос текущих показателей потребности на будущий период
В	Экспертный метод	3	Расчёт потребности на основе норм и нормативов труда
Г	Метод сравнения	4	Оценка потребности на основе мнений руководителей и экспертов

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ:2341

Задание 8.

Прочитайте текст и установите соответствие.

При формировании кадрового резерва в туристической компании используются различные источники привлечения кандидатов. Установите соответствие между источником и его характеристикой.

Источник	Характеристика		
А	Внутренний источник	1	Внешние сайты по поиску работы, кадровые агентства
Б	Внешний источник	2	Перемещение сотрудников из других отделов компании
В	Профильные учебные заведения	3	Открытая публикация вакансии на сайте компании
Г	Собственный сайт компании	4	Выпускники вузов и колледжей по специальности «Туризм»

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ:2143

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность.

HR-специалист туристической компании определяет потребность в персонале на будущий год. Установите правильную последовательность этапов определения потребности в трудовых ресурсах.

Укажите номера правильной последовательности.

1. анализ текущего состояния персонала (численность, квалификация)
2. сбор информации о плановых показателях работы компании на следующий год
3. корректировка плана с учётом рынка труда (наличие специалистов, зарплаты)
4. расчёт плановой потребности в новых сотрудниках
5. утверждение плана найма руководителем

Ответ: 21435

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Туристическая компания формирует кадровый резерв старших менеджеров по туризму. Установите правильную последовательность этапов мониторинга рынка труда для формирования кадрового резерва.

Укажите номера правильной последовательности.

1. анализ требований к должности (компетенции, опыт, образование)
2. определение источников поиска кандидатов (внешние и внутренние)
3. мониторинг рынка труда по заданным критериям
4. составление портрета идеального кандидата для кадрового резерва
5. формирование базы потенциальных кандидатов

Ответ: 14235

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания планирует открыть новый офис в соседнем городе. Как HR-специалисту провести анализ рынка труда в этом городе для определения потребности в персонале?

Ответ: Изучить вакансии конкурентов в этом городе на аналогичные должности. Проанализировать уровень зарплат и наличие нужных специалистов. Сравнить полученные данные с внутренними нормативами компании.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания фиксирует высокую текучесть кадров среди менеджеров по туризму. Как анализ рынка труда поможет выявить причины и скорректировать потребность в персонале?

Ответ: Сравнить условия оплаты труда и социальные пакеты компании с аналогичными позициями у конкурентов. Оценить наличие и востребованность профильных специалистов на рынке. При необходимости скорректировать зарплатный бюджет или расширить каналы поиска.

Задание 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания внедряет новую CRM-систему, которая автоматизирует обработку заявок. Как это изменение повлияет на определение потребности в персонале?

Ответ: Уменьшение ручной работы снизит потребность в операторах по приёму заявок. Появится потребность в специалистах по работе с CRM. Пересмотреть штатное расписание и скорректировать план найма.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

HR-специалист туристической компании формирует кадровый резерв на должность руководителя отдела маркетинга. Какие действия по мониторингу рынка труда он должен выполнить?

Ответ: Изучить требования к руководителям маркетинга в туристических компаниях из открытых вакансий. Собрать информацию о зарплатных ожиданиях и наличие таких специалистов. Сравнить рыночные требования и соотнести с корпоративным профилем должности.

Задание 15

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания планирует сезонный найм студентов на летний период. Как провести анализ потребности в таких трудовых ресурсах?

Ответ: Проанализировать плановый рост турпотока в высокий сезон и нормативы обрабатываемых заявок. Оценить готовность студентов на рынке в сотрудничестве с профильными вузами. Скорректировать численность с учётом возвращения постоянных сотрудников из отпусков.

Задание 16

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель туристической компании замечает, что отдел визовой поддержки не справляется с объёмом документов в высокий сезон, хотя численность сотрудников не менялась. Как определить реальную потребность в ресурсах?

Ответ: Провести хронометраж времени на оформление одной визы и умножить на плановое количество заявок. Сравнить полученную нагрузку с текущими возможностями и определить дефицит. Учесть переработки и предложить найм дополнительных временных сотрудников.

Задание 17

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания хочет выйти на рынок индивидуального туризма (VIP-туры). Как анализ рынка труда поможет определить потребность в новых специалистах?

Ответ: Изучить, какие вакансии открывают конкуренты. Определить, где найти опытных менеджеров по VIP-туризму с знанием языка. Проанализировать зарплатные ожидания таких специалистов и составить бюджет.

Задание 18

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

HR-специалист проводит мониторинг рынка труда для формирования кадрового резерва. Какие источники информации следует использовать для объективной картины?

Ответ: Сайты по поиску работы, профильные форумы и мессенджеры. Данные агентств и подборку случайных резюме из базы. Внутренние рекомендации.

Задание 19

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания сокращает штат операторов из-за внедрения чат-бота для приёма заявок. Как анализ рынка труда поможет перераспределить высвобождающихся сотрудников?

Ответ: Проанализировать востребованность навыков операторов на рынке. Проверить наличие открытых вакансий в смежных отделах внутри компании. Посоветовать сотрудникам курсы переквалификации для перехода на другие позиции (например, менеджеры по турам).

Задание 20

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания не может найти толкового SMM-специалиста уже три месяца. Какие данные анализа рынка труда помогут изменить подход к найму?

Ответ: Проверить уровень зарплат на рынке и пересмотреть бюджет найма. Изучить требования конкурентов и расширить критерии поиска (например, на удалёнку). Проверить эффективность текущих каналов поиска.

Б1.В.10 СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 21.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

HR-менеджер туристического агентства анализирует рынок труда для открытия нового отдела по продаже авиабилетов. В городе есть три профильных колледжа и две компании-конкурента, которые закрываются. Какой первоочередной вывод должен сделать специалист при определении потребности в трудовых ресурсах?

1. На рынке переизбыток кадров, можно нанимать без опыта и платить минимальную зарплату.
2. Есть потенциальные источники пополнения (выпускники колледжей + высвобождающиеся кадры конкурентов), следовательно, можно сформировать кадровый резерв без переманивания работающих сотрудников.
3. Срочно выкупить базу клиентов у закрывающихся конкурентов.
4. Отказаться от открытия отдела, так как в городе кризис.

Ответ: 2

Задание 22.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Сетевой отель ежегодно проводит мониторинг рынка труда. В этом году аналитик заметил, что 40% горничных в городе — мигранты без патентов, а выпускники колледжей идут работать в отели конкурентов из-за бесплатного питания. Что, согласно результатам мониторинга, отель должен скорректировать в кадровой политике для формирования резерва?

1. Ничего не менять, так как рынок сам отрегулируется.
2. Включить в соцпакет обеды для горничных (условие, как у конкурентов), а также начать обучение горничных из числа местных жителей через биржу труда.
3. Нанять больше мигрантов.
4. Сменить профиль отеля на хостел, где горничные не нужны.

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 23.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Менеджеру службы сервиса (call-центр) нужно определить потребность в операторах на следующий год. Планируется рост количества звонков на 30%. Какие исходные данные необходимо проанализировать для точного расчета?

1. Среднее количество обработанных звонков одним оператором в час.
2. Индексация зарплаты директора.
3. График работы (2/2, 5/2) и плановые невыходы (отпуска, больничные).
4. Цвет стен в офисе.
5. Прогнозируемый рост турпотока и сезонные пики нагрузки.

Ответ: 135

Задание 24

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Гостиница формирует кадровый резерв на должность руководителя службы приема и размещения (Front Office Manager). Какие результаты мониторинга рынка труда будут полезны для формирования требований и поиска кандидатов?

1. Среднерыночная заработная плата таких менеджеров в гостиницах того же класса.
2. Прогноз погоды на следующий месяц.
3. Наличие на рынке курсов повышения квалификации по управлению рецепцией.
4. Меню в ресторане отеля.
5. Список ключевых навыков (компетенций), которые конкуренты указывают в вакансиях.

Ответ: 135

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 25.

Прочитайте текст и установите соответствие.

HR-специалист анализирует рынок труда. Установите соответствие между **методом анализа** и его **содержанием**.

	Метод		Содержание
А	Анализ вакансий конкурентов	1	Выяснение уровня з/п и бонусов у соискателей
Б	Кадровый аудит собственной компании	2	Определение, каких специалистов не хватает на рынке и какие навыки востребованы
В	Анализ рынка образования	3	Понимание текучести, вакантных ставок и перспектив роста внутри
Г	Опрос соискателей	4	Количество выпускников профильных вузов/колледжей в регионе

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2341

Задание 26

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для формирования кадрового резерва отеля проводится мониторинг внешней и внутренней среды. Установите соответствие между источником кандидатов и способом мониторинга.

	Источник		Способ мониторинга
А	Внутренний резерв (сотрудники отеля)	1	Парсинг сайтов, анализ зарплат конкурентов
Б	Выпускники профильных вузов	2	Ежегодный ассессмент действующих сотрудников (оценка потенциала)
В	Профессионалы с рынка	3	Участие в ярмарках вакансий, сотрудничество с кафедрой туризма
Г	Уволенные из другого бизнеса (смежного)	4	Мониторинг закрывающихся ресторанов/отелей через базы ФНС и ФССП

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2314

Задание 27

Прочитайте текст и установите соответствие.

Менеджер по персоналу турагентства изучает рынок труда. Установите соответствие между этапом кадрового планирования и конкретным действием в сфере сервиса.

	Этап		Действие
А	Определение потребности	1	Расчет: на 100 туров в неделю нужно 2 менеджера продаж
Б	Анализ рынка труда (предложение)	2	Объявление «Ищем аниматора с опытом работы в Турции» на Avito
В	Привлечение/подбор	3	Изучение: 5 выпускников колледжа ищут работу, 10 уволились у конкурентов
Г	Формирование резерва	4	Составление списка 3 человек, готовых выйти через 2 недели, без срочного найма

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1324

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 28.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Менеджер сервисной компании (служба доставки при отеле) определяет потребность в курьерах на летний период. В каком порядке нужно выполнить действия?

Укажите номера правильной последовательности.

1. Рассчитать норматив: сколько заказов обрабатывает 1 курьер в час.
2. Спрогнозировать количество заказов на июнь-август (на основе прошлого года).
3. Определить дефицит/профицит курьеров.
4. Проанализировать плановые отпуска и больничные.
5. Вычислить общую требуемую трудоемкость (часы).

Ответ: 21543

Задание 29

Прочитайте текст и установите последовательность.

HR-директор гостиничной сети проводит мониторинг рынка труда с целью формирования кадрового резерва на должность управляющего отелем. В каком порядке он должен выполнить шаги?

Укажите номера правильной последовательности.

1. Провести анализ компетенций неуспешных и успешных управляющих внутри компании.
2. Изучить требования к вакансии у конкурентов (Marriott, Hilton).
3. Оценить средний срок закрытия вакансии «управляющий» на рынке (медиана).
4. Составить портрет идеального кандидата (hard + softskills).
5. Начать поиск кандидатов через headhunting и элитные агентства.

Ответ: 21435

Задание 30

Прочитайте текст и установите последовательность.

Служба сервиса авиакомпании планирует открыть новую стойку регистрации в аэропорту. Нужно определить, сколько сотрудников потребуется и где их взять. Установите последовательность действий аналитика.

Укажите номера правильной последовательности.

1. Определить время работы стойки (часы в сутки / дни в неделю).
 2. Рассчитать необходимое количество агентов регистрации в смену.
 3. Проанализировать доступность агентов на внутреннем рынке (есть ли свободные сотрудники в других аэропортах).
 4. При необходимости выйти на внешний рынок (провести мониторинг зарплат агентов в аэропорту).
 5. Сформировать кадровый резерв (3+ человека на подмену).
- Ответ: 12345

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле «Березка» текучка горничных составляет 80% в год. Менеджер уверен, что проблема в низкой зарплате, но бюджет отеля не позволяет ее поднять. Проведите анализ рынка труда (альтернативный подход): предложите 2 неденежных фактора, которые удержат персонал, основываясь на исследовании потребностей уволившихся.

Ответ: анализ показал: уходят из-за тяжелой физической работы и отсутствия статуса. 1. Внедрить скользящий график «2 через 2» (позволит работать матерям). 2. Выдавать профессиональную униформу (забота) и организовать подменного сотрудника на час обеда, чтобы не было переработок.

Задание 32

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Турфирма ищет «менеджера по туризму с английским». Рекрутер ежедневно видит 50 резюме, но 80% кандидатов требуют обучения (нет опыта). Как, используя мониторинг рынка труда, изменить стратегию подбора для формирования резерва быстрее?

Ответ: изменить источник поиска: мониторить чаты выпускников лингвистических вузов и найти 2-3 стажера без опыта, обучить их под ключ за 2 недели по авторской методике, сформировав резерв из «выращенных» кадров, а не готовых.

Задание 33

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Кейтеринговая компания (питание на выездных мероприятиях) потеряла 3 крупных заказа, потому что не хватило официантов. Сейчас штат: 10 чел. При пиковых нагрузках нужно 25 чел. Как определить реальную потребность в трудовых ресурсах (постоянный штат + резерв) без содержания 25 «мертвых душ» в низкий сезон?

Ответ: определить потребность методом «ядро + периферия»: постоянный штат (10 чел., которые работают всегда), потребность в пик (25 чел.) = 15 чел. брать по договору ГПХ из аутсорсингового агентства персонала, предварительно проанализировав рынок таких услуг и стоимость часа.

Задание 34

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Руководитель SPA-салона хочет уйти через 3 месяца. Нужно подготовить внутреннего преемника из администраторов. Какими методами мониторинга позволят оценить потенциал сотрудников (администраторов) именно для управленческой роли, не увольняя их?

Ответ: провести скрытый мониторинг: дать администратору «теневое» задание — составить график смен на неделю и распределить премии (оценка планирования). Также проанализировать, как администратор реагирует на конфликт с клиентом без вызова руководителя (оценка лидерства).

Задание 35

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В городе открылся новый аквапарк. Старый аквапарк (конкурент) начал терять спасателей, которые уходят за более высокой зарплатой. Как провести анализ рынка труда, чтобы не потерять всех и понять, кого брать на замену?

Ответ: провести анализ сегментации: спасатели — это студенты спортфака. Узнать, сколько студентов выпускается в год (2 потока по 25 чел.). Предложить им не деньги, а бесплатные абонементы в тренажерный зал и гибкий график (совмещение с учебой), забрав ресурс у новичка.

Задание 36

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туроператор по России планирует запустить горячую линию 24/7. Штат менеджеров — 4 чел. (работают с 9 до 18). Как, используя мониторинг рынка, сформировать резерв для ночных смен (22:00-06:00) при минимальных затратах?

Ответ: провести мониторинг студентов-заочников профильных вузов (туризм) через доски объявлений в вузе. Сформировать пул из 6 студентов, которые готовы работать 2 ночи в неделю по очереди (совмещение с учебой), оплачивая как «подработку», а не полноценную ставку.

Задание 37

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный

Эко-отель сезонный (работает 7 месяцев). Зимой никто не работает. Кадровик не может понять, сколько человек нанять весной: в прошлом году наняли 30, 10 ушли через месяц (не подошел климат). Какие данные нужно проанализировать для точного расчета штата?

Ответ: нужно проанализировать: 1) Количество номеров и норму уборки (математика). 2) Сегмент кандидатов (жители соседних поселков — не уходят, городские — уходят из-за отсутствия интернета). Потребность — 20 местных жителей (стабильных) + 10 вахтовиков на подхват.

Задание 38

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Ресторан при отеле ищет шеф-повара. На hh.ru только 2 резюме, оба с завышенными требованиями. Как провести мониторинг скрытого рынка труда (тех, кто не ищет работу, но может перейти)?

Ответ: провести мониторинг через профессиональные сообщества (шеф-повара в Telegram). Выйти на 10 авторитетных поваров конкурентов через рекомендации поставщиков продуктов. Предложить им не деньгами, а статусом (бренд отеля) и возможностью разработать авторское меню.

Задание 39

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Компания по прокату авто хочет открыть стойку в аэропорту. Сколько человек нужно в штат на одну стойку (круглосуточно, 7/7)? Приведите расчет потребности (в человеко-часах) и укажите, какие данные для этого нужны.

Ответ: данные: 168 часов в неделю (24*7). Один сотрудник работает 40 часов (ставка) + 48 часов переработка (с учетом ТК). Значит нужно: $168/40 = 4,2 \approx 5$ человек на стойку (4 по графику + 1 подмена на больничные/отпуска).

Задание 40

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Директор требует: «Создайте кадровый резерв из 10 администраторов отеля за месяц». В штате сейчас 5 администраторов, с рынка приходят 2 в месяц. Ваше решение как HR-а (опишите план формирования резерва)?

Ответ: план: 1. Внутренний резерв — обучить 3 горничных с высшим образованием (быстро) 2. Стажеры — взять 5 студентов выпускного курса на практику с правом подмены. 3. Аутстаффинг — заключить договор с кадровым агентством на предоставление 2 срочных администраторов в резерв.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-5	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Дисциплина	Курс
Б1.О.11 Маркетинг	2

Б1.О.11 МАРКЕТИНГ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Менеджер туристического агентства разрабатывает программу лояльности для постоянных клиентов. Какой маркетинговый инструмент в первую очередь позволит повысить повторные продажи туров?

1. Реклама в социальных сетях
2. Система накопительных скидок и персональных предложений
3. Участие в туристической выставке
4. Рассылка прайс-листов

Ответ: 2

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Туроператор выводит на рынок новый эко-тур. Какой метод ценообразования наиболее целесообразен на этапе внедрения?

1. Ценообразование на основе издержек
2. Ценообразование на основе цен конкурентов
3. Стратегия «снятия сливок» (высокая цена)
4. Демпинг

Ответ: 3

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Специалист по маркетингу в сфере туризма анализирует факторы, влияющие на спрос. Какой фактор относится к макросреде?

1. Качество обслуживания в отеле
2. Уровень доходов населения
3. Количество персонала в турфирме
4. Ассортимент туров

Ответ: 2

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Туристическая компания хочет оценить удовлетворённость клиентов после тура. Какой метод сбора первичной информации наиболее эффективен?

1. Анализ отраслевой статистики
2. Анкетирование туристов по окончании поездки
3. Изучение цен конкурентов
4. Анализ бухгалтерской отчётности

Ответ: 2

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Для продвижения санатория в Instagram специалист выбирает формат контента. Какой тип контента вызывает наибольшее доверие у туристов?

1. Слайды с ценами
2. Отзывы реальных гостей с фото/видео
3. Репосты новостей из СМИ
4. Анимированные баннеры

Ответ: 2

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных
Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие методы сегментирования потребителей туристских услуг относятся к демографическим?

1. Уровень дохода
2. Возраст
3. Стиль жизни
4. Семейное положение
5. Мотивация поездки

Ответ: 124

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие элементы входят в классический комплекс маркетинга (4P) для туристического продукта?

1. Product (турпродукт)
2. Price (цена)
3. People (персонал)
4. Place (каналы сбыта)
5. Promotion (продвижение)

Ответ: 1245

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие каналы продвижения наиболее эффективны для молодёжного туризма?

1. Таргетированная реклама в TikTok
2. Рассылка по электронной почте корпоративным клиентам
3. Блогеры-путешественники
4. Реклама в газетах
5. Telegram-каналы о путешествиях

Ответ: 135

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие задачи решает SWOT-анализ в маркетинге туристического предприятия?

1. Выявление сильных сторон компании
2. Расчёт себестоимости тура
3. Оценка рыночных возможностей
4. Определение угроз со стороны конкурентов
5. Разработка штатного расписания

Ответ: 134

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы

Какие показатели используются для оценки эффективности маркетинга в туризме?

1. Количество новых клиентов
2. Средняя температура воздуха в сезон
3. Доля повторных бронирований
4. ROMI (возврат маркетинговых инвестиций)

5. Цвет логотипа компании

Ответ: 134

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите этапы жизненного цикла туристского продукта с характеристиками.

А	Этап выведения на рынок	1	Максимальная прибыль, рост продаж
Б	Этап роста	2	Высокие затраты на продвижение, низкие продажи
В	Этап зрелости	3	Снижение продаж, уход с рынка
Г	Этап спада	4	Стабилизация продаж, высокая конкуренция

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ: 2143

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите вид маркетингового исследования с его содержанием в туризме.

А	Кабинетное исследование	1	Опрос туристов на выходе из аэропорта
Б	Полевое исследование	2	Анализ отзывов на <u>Booking.com</u>
В	Мониторинг соцсетей	3	Тестирование нового экскурсионного маршрута
Г	Эксперимент	4	Изучение статистики турпотока Росстата

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г	Д	Е

Ответ: 4123

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите стратегию ценообразования с условиями применения в туризме.

А	Стратегия высоких цен	1	Запуск нового уникального тура
Б	Стратегия низких цен	2	Сезонная распродажа путёвок
В	Стратегия психологических цен	3	Цена 9990 руб. вместо 10000 руб.
Г	Стратегия дискриминационных цен	4	Скидка для пенсионеров или студентов

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите тип маркетинговой коммуникации с примером в туризме.

А	Реклама	1	Отзыв клиента в Instagram
Б	PR	2	Статья о пользе санатория в СМИ
В	Личные продажи	3	Таргетинг на туры в Египет
Г	Стимулирование сбыта	4	Консультация менеджера по телефону

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

--	--	--	--

Ответ: 3241

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите критерий сегментации с примером в туризме.

А	Географический	1	Семьи с детьми
Б	Поведенческий	2	Туристы, которые бронируют за 3 месяца
В	Психографический	3	Жители Москвы и Санкт-Петербурга
Г	Социально-демографический	4	Любители экстрима и приключений

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

Ответ: 3241

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов маркетингового исследования в туризме.

1. Сбор первичных данных
2. Постановка целей исследования
3. Анализ и интерпретация результатов
4. Выбор методов исследования
5. Формулировка проблемы

Ответ: 52413

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность разработки нового туристического продукта.

1. Анализ рыночных возможностей
2. Тестирование тура на фокус-группе
3. Разработка концепции тура
4. Коммерческая реализация
5. Расчёт себестоимости и цены

Ответ: 13524

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность действий при сегментировании рынка туров.

1. Выбор критериев сегментации
2. Анализ привлекательности сегментов
3. Выбор целевого сегмента
4. Разбивка рынка на сегменты
5. Позиционирование продукта

Ответ: 14235

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность планирования рекламной кампании турагентства.

1. Выбор каналов продвижения
2. Определение бюджета
3. Установка КРІ
4. Запуск и мониторинг
5. Анализ целевой аудитории

Ответ: 52134

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность

Последовательность внедрения CRM-системы для маркетинга туристической компании.

1. Обучение персонала
2. Сбор данных о клиентах
3. Выбор CRM-платформы
4. Персонализация предложений
5. Сегментация клиентской базы

Ответ: 32541

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Туристическое агентство, работающее на высококонкурентном рынке пляжного туризма (Турция, Египет, Кипр), предлагает клиентам стандартные туры от тех же туроператоров, что и конкуренты. Маржинальность бизнеса снижается из-за ценовых войн. Руководство решило сделать ставку не на цену, а на дифференциацию. Предложите три конкретные маркетинговые стратегии дифференциации, не связанные со снижением цены. Для каждой стратегии приведите пример реализуемого мероприятия и объясните, как оно создаёт дополнительную ценность для клиента.

Ответ:

1. Дифференциация через сервис и сопровождение.
2. Мероприятие: внедрение персонального тревел-ассистента 24/7 (помощь в аэропорту, решение проблем при задержке рейса, подбор экскурсий онлайн).
3. Ценность для клиента: снижение стресса и чувства незащищённости за границей.
4. Дифференциация через экспертизу и контент.
5. Мероприятие: создание закрытого Telegram-канала с детальными гайдами по направлениям (где дешёвый фруктовый рынок, какой трансфер не брать, контакты русскоговорящих врачей). Ценность для клиента: экономия времени и денег, доверие к эксперту.
6. Дифференциация через эмоциональный брендинг и комьюнити.
7. Мероприятие: программа «Туристы-амбассадоры» — скидка 10% за фото/видео отзывы и возможность участвовать в закрытых клубных турах.
8. Ценность для клиента: принадлежность к сообществу, признание, дополнительный доход/экономия.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Отель на 100 номеров в Сочи (средний сегмент, работает круглый год) имеет загрузку летом 95%, но зимой (кроме новогодних праздников) загрузка падает до 25%. Маркетинговый бюджет ограничен. Разработайте комплекс маркетинговых мероприятий для повышения загрузки в низкий сезон. Укажите: какие сегменты выбрать; какие акции и каналы продвижения использовать; как измерить успех.

Ответ:

- Целевые сегменты: пенсионеры (чувствительны к цене, свободны во времени), удалённые работники (digitalnomads), корпоративные клиенты (выездные сессии, тимбилдинги), локальные жители для спа-программ выходного дня.
- Акции и каналы:
 - Пакет «Работай у моря» (номер + коворкинг + стабильный Wi-Fi) — таргетинг в LinkedIn и [NN.ru](https://www.nn.ru).
 - «Тёплый декабрь для пенсионеров» (скидка 40% + фиксированное трёхразовое питание) — реклама через соцзащиту и пенсионные чаты в Telegram.
 - Пакет «Корпоратив на зиму» (аренда конференц-зала + номер + кофе-брейки) — email и личные продажи по базе B2B-клиентов.
 - SPA-чётные вторники (скидка 50% жителям Сочи) — таргет ВКонтакте по гео.
- Измерение успеха: рост загрузки в декабре–феврале (цель — с 25% до 55%), ROMI на каждый канал, количество уникальных броней из новых сегментов.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туроператор по внутреннему туризму (Карелия, Алтай, Байкал) замечает, что 80% клиентов покупают тур один раз и больше не возвращаются. При этом затраты на привлечение одного нового клиента составляют 5000 рублей, а средний чек — 45000 рублей. Руководство не понимает, почему не растёт прибыль. Объясните, как маркетинг взаимоотношений (CRM-маркетинг) может решить эту проблему. Предложите три конкретных инструмента удержания клиентов и оцените их потенциальное влияние на LTV (пожизненную ценность клиента).

Ответ:

Проблема в том, что компания фокусируется на привлечении, но не удерживает клиентов. При низком повторном спросе прибыль не растёт, а затраты на маркетинг остаются высокими. Маркетинг взаимоотношений решает задачу увеличения повторных продаж и «сарафанного радио».

Инструменты и влияние на LTV:

1. Пост-тур коммуникация с персонализацией.
2. Через 2 дня после возвращения: оценка тура + персонализированный скидочный код 15% на следующую поездку (действует 3 месяца).
3. Влияние: повторная покупка растёт с 5 до 25%, LTV увеличивается на 30–40%.
4. Программа лояльности с накоплением статусов.
5. «Золотой компас»: 1 рубль = 1 балл. За 50 000 баллов — бесплатный однодневный тур. Статусы (бронза, серебро, золото) дают приоритетное бронирование и подарки. Влияние: клиенты переключаются на вашего туроператора даже при разнице в цене 5–10%, LTV растёт за счёт частоты бронирований.
6. Реферальная программа для вернувшихся клиентов.
7. Приведи друга — скидка 20% обоим на следующий тур. Условие: друг не покупал туры за последние 2 года.
8. Влияние: САС снижается до 1000–1500 рублей за нового клиента, общий LTV существующих клиентов растёт за счёт социального доказательства.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическое агентство запустило рекламную кампанию в Instagram с постом и видео-сториз. Потрачено 100 000 рублей. Получено 50 заявок в директ и 20 звонков. Из них в бронирование перешло 15 человек с общей стоимостью туров 900 000 рублей. Директор считает, что кампания «сработала плохо», потому что «мало броней». Рассчитайте ключевые метрики эффективности (CPL, ROMI, конверсию в бронирование). Объясните директору, какой показатель главный и почему. Что можно улучшить в кампании?

Ответ:

Расчёт: Лиды (заявки) = 50 + 20 = 70

CPL (стоимость лида) = 100 000 / 70 = 1 428 руб.

Конверсия лида в бронирование = 15 / 70 = 21,4%

Маржинальная прибыль с одного тура (примем 25% от 900 000) = 225 000 руб.

ROMI (возврат маркетинговых инвестиций) = (225 000 – 100 000) / 100 000 × 100% = 125%

Главный показатель — **ROMI**. Кампания вернула вложения и принесла прибыль +125%.

Нормальным считается ROMI от 100%. 15 броней — хороший результат для бюджетного теста.

Низкое количество броней компенсируется высоким чеком. Улучшить можно: добавить ретаргетинг на тех, кто посмотрел сторис, но не написал; ввести лид-магнит (чек-лист «10 ошибок в выборе тура»); настроить автоматический сбор email для дальнейшего прогресса.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания замечает, что в сентябре количество бронирований туров в Таиланд резко снижается, хотя в прошлом году сентябрь был высоким. Маркетолог предполагает, что конкуренты активизировали рекламу. Задача: спланировать маркетинговое исследование для выявления причин падения продаж. Опишите:

тип исследования;

Ответ:

Тип исследования: описательное + казуальное (причинно-следственное).

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Руководитель санатория (120 мест, лечение заболеваний ЖКТ) считает, что клиенты идут только по рекомендациям врачей и «скидки не нужны». При этом санаторий загружен в среднем на 45%, а соседний санаторий с похожим лечением — на 80%. Вы – нанятый маркетолог. Аргументируйте руководителю, почему позиционирование и сегментирование важнее врачей. Предложите новое позиционирование и два целевых сегмента с обоснованием.

Ответ:

Рекомендация врача — это канал привлечения, но он узкий и пассивный. Без активного маркетинга санаторий теряет другие сегменты, готовые платить. Позиционирование помогает выбрать не «всех подряд», а платёжеспособные группы, которые закروют загрузку и маржинальность.

Новое позиционирование: «Санаторий для восстановления после стресса и коррекции веса на базе ЖКТ-программ».

Два целевых сегмента:

1. Женщины 40–55 лет с высоким доходом (запрос: детокс, снижение веса, улучшение кожи на фоне лечения ЖКТ) — каналы: Instagram, женские бизнес-клубы, таргет по здоровому питанию.

2. Пара «Взрослые дети + пожилые родители» (совместное размещение, лечение ЖКТ у родителей и фитнес/прогулки для детей) — каналы: email своим базам, партнёрство с клиниками. Выгоды: при загрузке 80% цена может быть выше, САС — ниже, лояльность — выше.

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Турфирма хочет запустить чат-бота в Telegram для автоматизации подбора туров. Однако боится, что бот будет «роботизированным» и клиенты уйдут к живому менеджеру. Опишите алгоритм действий при создании такого бота:

какие задачи должен решать бот;

какую информацию собирать от клиента;

когда подключать живого менеджера;

как измерить эффективность бота.

Ответ:

Запускаем чат-бот: Отвечать на частые вопросы (виза, погода, документы).

Собирать критерии подбора тура (бюджет, даты, направление, количество человек).

Выдавать 3–5 подходящих вариантов с ценой и ссылкой на детали.

Записывать клиента на бесплатную консультацию.

Сбор информации (пошагово): куда хотите? → Ваши даты? → Какой бюджет на человека? → Кто едет? → Какой тип отдыха? (пляж, экскурсии, экстрим).

Подключение живого менеджера:

Клиент заполнил все критерии, но ни один тур не попал в бюджет.

Клиент задал вопрос вне сценария более 2 раз.

Клиент написал эмоциональный негатив.

Клиент сам попросил менеджера кнопкой.

Измерение эффективности:

% завершенных диалогов (до результата).

% клиентов, которые перешли к менеджеру / забронировали автоматически.

Экономия времени менеджеров (часы в неделю).

Конверсия бот → бронирование.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Отель на курорте Краснодарского края получает в основном негативные отзывы на «Яндекс.Картах» и «Туристер.ру». При этом внутренние опросы гостей показывают высокую удовлетворённость (4,7 из 5). Менеджер считает, что «отзывам верить нельзя». Почему отзывы влияют на продажи даже при возможной необъективности? Разработайте систему управления

репутацией: как стимулировать позитивные отзывы, как работать с негативом, как отслеживать упоминания.

Ответ:

Отзывы — главный фактор снижения риска при выборе отеля. Даже если внутренний опрос высокий, публичные негативные отзывы видят новые клиенты и уходят. Важно не верить всем отзывам, а управлять их потоком.

Система Reputation Management:

1. Стимулирование позитивных отзывов:

QR-код на стойке ресепшн через 2 дня проживания: «Оставьте отзыв – получите бесплатный поздний выезд».

Автоматическая рассылка через 1 день после выезда с прямой ссылкой на «Яндекс.Карты».

Конкурс среди отзывов на лучший отзыв месяца (приз – сертификат на 1 ночь).

2. Работа с негативом (алгоритм «3П»):

Поблагодарить за отзыв.

Признать проблему (даже если гость субъективен).

Предложить решение в чате (компенсация, скидка, контакт для связи).

Не удалять негатив, а показывать конструктивность.

3. Отслеживание упоминаний: Инструменты: «Яндекс.Бизнес», YouScan, Popsters, Google Alerts по названию отеля.

4. Метрики: количество отзывов в месяц, средний рейтинг, доля ответов администратора, скорость ответа (<12 часов).

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Агентство делового туризма (корпоративные поездки, командировки, MICE-мероприятия) теряет крупного клиента — производственный холдинг с 5000 сотрудников, который жалуется на «непрозрачность ценообразования» и «долгую обработку заявок». Конкуренты предлагают онлайн-систему бронирования. Предложите новое УТП и опишите три маркетинговых мероприятия для возврата клиента и привлечения аналогичных.

Ответ:

УТП: «Прозрачные цены и подбор билетов/отелей за 1 час — без скрытых наценок. Ваш персональный тревел-менеджер в Telegram».

Три мероприятия:

1. Технологическое: Внедрение клиентского портала с прогнозом цены и автоматической отчетностью (закрывающие документы за 1 минуту) — показать холдингу демо-доступ на 2 недели бесплатно.

2. Сервисное: Создание «срочного тревел-канала» для топ-менеджеров холдинга (бронирование за 30 минут, без предоплаты, постоплата по факту перелёта).

3. Партнёрское / PR: Запуск вебинара «Как снизить затраты на командировки на 20% без демпинга» для HRD и финансовых директоров — пригласить холдинг как со-спикера. Публикация кейса экономии с их цифрами (с разрешения).

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристический стартап создаёт платформу для бронирования аутентичных экскурсий с местными жителями (Узбекистан, Грузия, Армения). Целевая аудитория — туристы 25–40 лет, самостоятельные, ищут «не туристические» места. Бюджет на привлечение первый месяц — 300 000 руб. Выберите каналы продвижения и обоснуйте выбор. Распишите план распределения бюджета по каналам и ожидаемые результаты.

Ответ:

Выбранные каналы (гипотеза):

1. Telegram (40% бюджета = 120 000 руб.):

Реклама у тревел-блогеров (400–800 руб./1000 показов) с прицелом на чаты «Самостоятельные путешествия».

Ожидание: 20 000 переходов → 500 регистраций → 25 броней.

2. TikTok (30% = 90 000 руб.):

Видео «Как найти настоящего бабушку с лепёшками в Самарканде». Бюджет на продвижение 2–3 роликов.

Ожидание: виральность (300 000 просмотров) → 800 кликов → 80 броней.

3. Партнёрство с отелями/хостелами (20% = 60 000 руб.):

CPA (оплата за бронь) для хостелов в центре Ташкента и Тбилиси: комиссия 15% с экскурсии.

Ожидание: 10 партнёров × 3 брони в месяц = 30 броней.

4. SEO-контент (10% = 30 000 руб.):

2 статьи: «5 неочевидных локаций в Грузии» с внутренними ссылками на экскурсии.

Ожидание: долгосрочный органический трафик.

Измерение: CPA, ROMI, процент броней с каждого канала.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туроператор запускает новый тур «Выходные на Байкале» (лёд, фотосессии, этно-программа).

Цена — 35 000 руб. на человека (билеты из Иркутска, проживание, питание, гид). Задача: спрогнозировать спрос, используя опережающие показатели. Какие данные вы будете собирать за 3 месяца до старта продаж? Как на их основе скорректируете маркетинг (цену, каналы, таргетинг)?

Приведите конкретный пример решения.

Ответ:

Опережающие показатели (за 3 месяца):

1. Поисковые запросы в Яндекс: «Байкал в марте отзывы», «фотосессия на льду цена», «этнотуры Байкал» (рост от месяца к месяцу).
2. Подписки на «уведомление о старте» в вашем паблике или на сайте.
3. Сохранения и комментарии в анонсирующих постах в соцсетях.
4. Количество кликов по рекламе с индикаторами интереса, но без покупки.
5. Заполненные формы «хочу в такой тур, но цена смущает».

Коррекция маркетинга на основе данных:

Если через 1 месяц подписок < 50 — сменить креатив, добавить видео дрона со льдами.

Если «цена смущает» > 30% от активного интереса — запустить раннее бронирование со скидкой 10% и возможность рассрочки.

Если запросы по Байкалу растут, но по этно-программе нет — усилить education: пост «Почему этно-программа — это не скучно».

Пример решения: Через 2 недели видим 200 подписок. Запускаем таргет на тех, кто подписался + расширенный Look-alike. Цену оставляем, но даём бонус: бесплатная термос-кружка с логотипом. ROMI ожидаем 150%.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сеть туристических агентств в спальных районах города замечает: клиент приходит в офис, но говорит «я хочу как в интернете, но боюсь там платить». Агенты тратят час на подбор тура, а клиент уходит «подумать» и часто не возвращается. Как изменить омниканальную стратегию (связку онлайн → офлайн → онлайн)? Опишите сценарий взаимодействия с клиентом от первого касания до бронирования. Назовите 3 точки контроля качества.

Ответ:

Сценарий «Онлайн → Офлайн → Онлайн»:

1. Касание: веб-сайт + Чат-бот. Клиент оставляет критерии (даты, бюджет). Бот выдаёт туры и предлагает скидку 5% при оплате онлайн. Если нужна консультация — назначает встречу в офисе.
2. Визит в офис (офлайн): Агент за 15 минут (не час!) смотрит «корзину клиента» из бота и уточняет детали. Клиент может посмотреть на планшете отзывы и визуалы. Бронирование делается через личный кабинет клиента на планшете — клиент видит процесс сам.
3. Домой (онлайн): Клиент получает на email ссылку на оплату с блокировкой цены на 24 часа. Если не оплатил — автозвонок или Telegram-напоминание. После оплаты — трекинг поездки.

3 точки контроля качества:

1. Заполненность корзины до офиса (чтобы агент не тратил время на ввод данных).
2. Конверсия офис → оплата в течение 24 часов (цель > 60%).
3. Время обработки от первого касания до брони (< 4 часа).

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Круизная компания запускает новый продукт «Арктический круиз на 7 дней» (цена — 350 000 руб.). Рынок считает, что это дорого и небезопасно. Используя модель позиционирования по ценностям, объясните, какие нематериальные ценности можно подчеркнуть. Приведите пример коммуникационного сообщения для каждой ценности.

Ответ:

Ценности (не связанные с ценой):

1. Эксклюзивность и статус. Сообщение: «Только 30 пассажиров за рейс. Вы один из немногих, кто увидит Арктику без очередей».
2. Безопасность и экспертиза. Сообщение: «Капитан с 20-летним опытом проводки во льдах. Судно ледового класса Arc7».
3. Эмоциональное преобразование. Сообщение: «После этого круиза вы перестанете бояться неизвестности. Сертификат «Покоритель Арктики» в подарок».
4. Вклад в науку / экология. Сообщение: «Ваше путешествие помогает учёным отслеживать таяние ледников — 5% стоимости идёт в фонд сохранения Арктики».

Итог: цена 350 000 руб. начинает восприниматься как инвестиция в уникальный жизненный опыт, а не как «дорогой билет».

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Маркетолог туристической компании хочет провести A/B-тест в email-рассылке для двух групп по 1000 человек. Группа А получает письмо «Спецпредложение: Турция со скидкой 25%». Группа Б — «Вы выбрали Турцию? У нас есть билеты на даты вашего отпуска». Сформулируйте гипотезу, опишите переменные, метрики успеха и временные рамки. Предположите возможный результат и объясните, почему.

Ответ:

Гипотеза: Более персонализированная тема письма (отсылка к выбранному направлению и датам) повысит открываемость и CTR по сравнению с прямой скидочной темой, особенно среди тех, кто уже кликал туры в Турцию за последние 30 дней.

Переменные:

Независимая: тема письма.

Зависимые: открываемость (OR), переходы на сайт (CTR), конверсия в бронирование.

Метрики успеха: OR +10%, CTR +15% при p-value < 0,05.

Временные рамки: 3 дня после отправки.

Предположительный результат: Группа Б покажет более высокую открываемость (≈32% против 25%), потому что снижает когнитивную нагрузку («это письмо точно про меня»). Однако конверсия может быть одинаковой (скидка мотивирует купить прямо сейчас, а персонализация — прочитать). Вывод: комбинировать персонализацию + скидку в одном письме.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Авиакомпания-лоукостер решает привлекать туристов не только ценой билетов, но и дополнительными услугами (отели, трансферы, страховки). Предложите стратегию диверсификации маркетинга. Какие партнёрства, бонусы и каналы продвижения вы используете?

Пример развернутого ответа:

Стратегия: от «продавца билетов» к «консьержу бюджетных путешествий».

1. Партнёрства:

С хостелами и модульными отелями (комиссия 15% + приоритетное размещение в поиске).

С локальными страховыми компаниями (эксклюзивный тариф «не вылетел – вернули 80%»).

С агрегаторами трансферов (скидка 10% при заказе с билетом).

2. Бонусы в loyalty-программе:

Копи баллы = бонусы на отели (100 баллов = скидка 300 руб на отель).

Статус «частый лоукостер»: бесплатный выбор места и страховка в подарок.

3. Каналы продвижения:

Ретаргетинг: кто купил билет → предложение отеля в том же городе.

Виджет бронирования отеля сразу после оплаты билета (upsell).

Email: «Вы летите в Стамбул? Подберём отель за 2 минуты» + ограничение по времени (24 часа).

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Сайт турфирмы показывает высокий процент отказов (>80%) на странице тура. При этом клиенты приходят с контекстной рекламы по конкретному направлению (Куба). Ваша задача: выявить возможные причины через анализ поведения. Какие данные вы посмотрите в Яндекс.Метрике? Какие изменения предложите?

Ответ:

Данные Метрики:

1. Карта кликов — куда кликают уходящие? (закрытие страницы, переход в каталог, соцсети).
2. Время на странице и глубина скrolла — до какого блока доходят.
3. Всплывающие события — может быть, выскакивает чат или баннер «Скидка 5%» сразу при входе.
4. Технические параметры: скорость загрузки, мобильная версия, ошибки на странице.

Гипотетические причины и изменения:

Гипотеза	Изменение
Цена не соответствует ожиданиям после клика по объявлению «Куба от 60 т.р.», а реально — от 100 т.р.	Указать в объявлении реальный старт + добавить фильтр «с вылетом из Москвы» на страницу.
Нет доверия: нет фото кубинских гидов, отзывов, сертификатов	Добавить блок «Настоящие гиды Кубы» + видеотзыв.
Технически медленно грузятся фото	Сжать фото, использовать WebP, добавить ленивую загрузку.
Даты не совпадают с отпуском (не видно сразу календарь доступности)	Вынести календарь доступности в верхнюю треть страницы.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Горнолыжный курорт планирует летнее продвижение: походы, веломаршруты, фестиваль сыра. Средний чек летнего гостя — на 40% ниже, чем зимнего. Можно ли использовать динамическое ценообразование, чтобы повысить летний чек? Приведите конкретную схему.

Окончание примера развёрнутого ответа:

3. Комбо для пар «активный + пассивный»:

Один гость берёт велопакет, второй — спа-процедуру. Совместная покупка даёт скидку 10% на оба пакета.

Чек пары: 2500 (номер) + 1500 (велo) + 1800 (спа) = 5800 руб. вместо 5000 руб. без комбо.

4. Геймификация:

Мобильное приложение курорта: собрал 5 штампов на летних активностях → скидка 20% на зимний ски-пасс. Это удерживает клиента и поднимает LTV.

Итог: целевой летний чек можно поднять с 2500 до 5000–6000 руб. за счёт пакетирования и персонализированных дополнительных продаж без снижения загрузки.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическая компания, продающая экзотические туры (Борнео, Патагония, Намибия), замечает, что клиенты часто «зависают» на этапе выбора: смотрят тур, просят консультацию, но не бронируют. Менеджеры тратят по 2–3 часа на одного потенциального клиента.

Предложите систему лид-магнитов и прогрева для сокращения цикла сделки с 30 до 7 дней. Опишите последовательность касаний.

Ответ:

Цель: снизить трение «сложный выбор — дорого — страшно».

Этап 1. Лид-магнит (на что обмениваем контакт):

«Чек-лист: как выбрать безопасный тур в Патагонию — 10 вопросов гиду».

«Сравнительная таблица 3 маршрутов Борнео (цена, сложность, сезон)».

«Запись вебинара "Экзотика без иллюзий: что вас ждёт на самом деле"».

Этап 2. Прогрев в мессенджере / email (5 касаний за 7 дней):

День	Канал	Сообщение	Действие от клиента
1	Email/Telegram	Вы получили чек-лист. Какой маршрут кажется вам самым интересным?	Ответ на кнопку (опрос)
3	Telegram	Видео-отзыв туриста, который боялся, но поехал.	Просмотр
4	Email	«Разбор ошибок: как не переплатить за перелёт в Намибию»	Клик на статью
6	Telegram	Персональное аудио от менеджера: «У нас забронировали последние места на нужные вам даты. Стоимость зафиксируем на 48 часов»	Запрос брони
7	Звонок	Короткий звонок-закрытие (не более 10 мин.)	Бронирование назначена встреча

Результат: конверсия из консультации в бронь растёт с 10% до 30%, время сделки сокращается за счёт автоматизации прогрева.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Стартап «Туры в рассрочку» позволяет купить тур в 4 платежа без процентов (партнёры — банк и платёжный сервис). ЦА — молодёжь 22–30 лет с доходами ниже среднего. Конкуренция — классические турфирмы, требуют предоплату 50–100%. Какую маркетинговую стратегию вы предложите на первый год? Какие каналы продвижения, партнёрства и триггерные сообщения будут наиболее эффективны? Опишите воронку от первого касания до покупки.

Ответ:

Стратегия: «Доступные путешествия без ожидания зарплаты».

Воронка:

1. Касание (каналы):

TikTok и Reels: «Реальная история — хочу в Сочи, но кэша нет. Ой, а вот тур в рассрочку» (бюджет 40%).

Партнёрство с карьерными порталами / зарплатными сервисами (например, «Мой круг», сервис авансов) — таргетинг на тех, кто недавно устроился на работу (20%).

Telegram-каналы «Куда поехать за копейки» и «Лайфхакер» (аутрич, бартер — 20%).

SEO-статьи «Как уехать в отпуск без накоплений?» (10%).

Таргет ВКонтакте по интересам «путешествия», «бюджетный отдых» (10%).

2. Рассмотрение (лид-магнит):

Калькулятор: «Посчитай свой платёж» — вводишь стоимость тура, видишь 4 платежа по X руб. без процентов.

3. Конверсия:

Предложение «Первый платёж через 30 дней» — триггер «зарплатный страх» снимается.

Блокировка цены на 24 часа после расчёта платежа — триггер дефицита.

4. Удержание:

Автоматическое предложение следующего тура после внесения 3-го платежа со скидкой 5%.

Рефералка: приведи друга — получи отсрочку первого взноса на 45 дней.
 Метрики успеха первого года:
 Доля повторных клиентов > 25%.
 CPA на 30% ниже, чем у классических турфирм (за счёт низкого барьера входа).
 Процент просрочек по рассрочке < 5%.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Туристическое агентство запускает подписку «Тур месяца»: клиент платит 5000 руб./мес., раз в полгода получает сертификат на тур (стоимость тура до 35 000 руб.). Цель — сформировать предсказуемый денежный поток и привязать клиента на длительный срок. Какие маркетинговые риски есть у этой модели и как их снизить? Предложите три стратегии продвижения подписки.

Пример развернутого ответа:

Риски модели «Тур месяца»:

Риск	Как снизить
Клиент не дожидается тура и отказывается от подписки	Давать «ускоритель»: +15% баллов за автоплатёж в первые 3 месяца. Возможность отмены после 6 месяцев, а не до первого тура.
Тур оказывается неинтересным (направление не совпало)	Клиент выбирает из 3 вариантов. Система «драфт-баллов»: отложил тур — получил бонус +5% на следующий.
Высокий САС (нужно много объяснять модель)	Лид-магнит: «Сравнение: копить на тур vs подписка — через год вы в плюсе на 8000 руб.»
Клиенты используют подписку как кредит (отменяют после получения тура)	Заморозка сертификата на первые 6 мес., возврат только при полном использовании.

Три стратегии продвижения:

- Партнёрство с зарплатными проектами (work&travel, удалёнка): «Компания дарит корпоративную подписку сотрудникам — снижение налогового бремени + лояльность».
- Активный email / Telegram «математический» подход: Рассылка: «Вы тратите на спонтанные поездки 60 000 в год? С подпиской — 35 000 с гарантией».
- Вирусная механика: Подари другу 1 месяц подписки бесплатно (друг активирует — ты получаешь +14 дней к следующему туру).

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-6	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

Дисциплина	Курс
Б1.О.14Управление проектами	3

Б1.О.14 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Генеральная цель проекта, четко выраженная причина его существования — это его ...

1. миссия;
2. план
3. программа
4. бюджет

Ответ: 1

Задание 2.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Организационная структура, которую возглавляет руководитель проекта и которая создается на период осуществления проекта — это:

1. поставщик;
2. проектировщик;
3. инвестор;
4. команда проекта.

Ответ: 4

Задание 3.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Окружающая среда проекта – это:

1. совокупность факторов и объектов, непосредственно не принимающих участия в проекте, но влияющих на проект и осуществляющих взаимодействие с проектом и отдельными его элементами;
2. совокупность всех участников проектов и других физических и юридических лиц, заинтересованных в его результатах;
3. совокупность независимых хозяйствующих субъектов, взаимодействующих с участниками проекта напрямую;
4. группа специалистов, работающих над реализацией проекта.

Ответ: 1

Задание 4.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Основная цель планирования состоит:

1. в контроле исполнения контрактов и при необходимости внесении изменений и корректировок;
2. в планировании и осуществление поставок;
3. в закрытии контрактов;
4. в построении модели реализации проекта.

Ответ: 4

Задание 5.

Прочитайте текст и выберите правильный ответ.

Назовите собственные источники формирования инвестиционных ресурсов компании:

1. кредиты банков и других кредитных структур;
2. эмиссия облигаций компании;
3. инвестиционный лизинг;
4. чистая прибыль; амортизационные отчисления;

Ответ: 4

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных

Задание 6.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных действий относятся к функциям руководителя проекта?

1. Определение целей и содержания проекта.
2. Подбор персонала для всей организации.
3. Управление коммуникациями в команде.
4. Разработка корпоративной стратегии компании.
5. Контроль бюджета и сроков

Ответ: 135

Задание 7.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Что можно отнести к основным выгодам банка при участии в проектах, реализуемых на принципах проектного финансирования?

1. максимизация прибыли;
2. обеспечение деловой устойчивости;
3. увеличение объема кредитного портфеля;
4. формирование ресурсной базы банка;
5. улучшение имиджа и PR банка.

Ответ: 1345.

Задание 8.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных действий относятся к основным функциям управления проектами?

1. Планирование сроков и бюджета.
2. Рекрутинг сотрудников для всех отделов компании.
3. Контроль выполнения задач.
4. Маркетинговое продвижение продукта.
5. Управление рисками.

Ответ: 135

Задание 9.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Выберите основные ограничения (тройственное ограничение) проекта.

1. Сроки.
2. Бюджет.
3. Качество.
4. Ресурсы.
5. Риски

Ответ: 123.

Задание 10.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Какие из перечисленных процессов относятся к группе процессов мониторинга и контроля проекта?

1. Подтверждение содержания.
2. Интегрированный контроль изменений.
3. Управление командой проекта.
4. Контроль стоимости.
5. Закрытие проекта или фазы.

Ответ: 124

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Ресурсы проекта делятся на основные категории:

Человеческие ресурсы — персонал, участвующий в выполнении работ.

Материальные ресурсы — оборудование, материалы, сырье.

Финансовые ресурсы — денежные средства и активы.

Установите соответствие между видами ресурсов и их примерами

Виды ресурсов		Пример	
А	Человеческие ресурсы	1	Закупка серверного оборудования и лицензий на ПО
Б	Материальные ресурсы	2	Оплата аренды офиса для проектной команды
В	Финансовые ресурсы (затраты)	3	Заработная плата программистов и тестировщиков

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Для оценки эффективности инвестиций в проект используются различные показатели:

NPV (Чистый дисконтированный доход) — показывает абсолютную величину прибыли от проекта в текущих ценах.

IRR (Внутренняя норма доходности) — ставка дисконтирования, при которой NPV проекта равен нулю.

PI (Индекс рентабельности) — относительный показатель, показывающий, сколько денежных единиц дохода приходится на одну вложенную денежную единицу.

Установите соответствие между показателем и его экономическим смыслом

Показатель		Экономический смысл	
А	NPV	1	Разница между суммой дисконтированных доходов и первоначальными инвестициями.
Б	IRR	2	Ставка, при которой проект становится безубыточным.
В	PI	3	Отношение дисконтированных доходов к дисконтированным инвестициям.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 123

Задание 13.

Прочитайте текст и выберите правильные ответы.

Диверсификация, резервирование и страхование — это методы управления рисками в проекте, которые направлены на снижение вероятности возникновения убытков, их размера или компенсацию после реализации.

Установите соответствие между методом анализа рисков и соответствующей характеристикой

Методы анализа рисков		Определения	
А	Диверсификация или распределение рисков	1	способ снижения негативных последствий наступления рисков событий
Б	Резервирование средств	2	передача некоторых обязательств по рискам страховой компании.
В	Страхование рисков	3	позволяет распределить поровну риски между участниками проекта.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 231

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В планировании проекта в сетевом графике используют понятие путь. Путь - это последовательность работ в сетевом графике (в частном случае это одна работа), в которой конечное событие одной работы совпадает с начальным событием следующей за ней работы.

В зависимости от их продолжительности выделяют несколько видов путей.

Установите соответствие.

Наименование путей		Определения	
А	Полный путь	1	максимальный по продолжительности полный путь.
Б	Критический путь	2	полный путь, ближайший по длительности к критическому пути
В	Подкритический путь	3	это путь от исходного до завершающего события.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

Ответ: 312

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие.

В международной практике проектного финансирования определен оптимальный состав возможных участников проекта, их роль (функции) при реализации проекта.

Установите соответствие между термином и соответствующей характеристикой

Участники проектного финансирования		Роль в проекте	
А	Поставщики и подрядчики	1	Организации и физические лица, заинтересованные в осуществлении и получении результатов проекта, продвигающие проект, осуществляющие координацию работ, отвечающие за правильное оформление проектной документации
Б	Долговые финансисты	2	Организации, имеющие договорные обязательства поставлять товары и услуги, необходимые для осуществления проекта
В	Спонсоры проекта	3	Организации и физические лица, заключившие договор с проектной организацией на покупку

			определенного объема произведенной продукции
Г	Покупатели	4	Структуры, предоставляющие проектной организации ресурсы в долг на оговоренный период времени и на заранее согласованных условиях

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2413

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности.

Расположите в правильной последовательности шаги по созданию иерархической структуры работ (ИСР / WBS):

- 1.Определение основных результатов проекта.
- 2.Декомпозиция результатов на более мелкие компоненты (пакеты работ).
- 3.Дальнейшая декомпозиция до уровня, на котором можно оценить стоимость и длительность.
- 4.Присвоение кодов каждому элементу ИСР.

Ответ: 1234

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности. Расположите в правильной последовательности процесс управления закупками в проекте:

- 1.Планирование закупок.
- 2.Проведение тендеров и выбор поставщиков.
- 3.Заключение контрактов.
4. Закрытие контрактов.
5. Администрирование контрактов и управление отношениями с поставщиками

Ответ: 12354

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Укажите номера правильной последовательности. Расположите в правильной последовательности процесс контроля стоимости проекта:

- 1.Сбор данных о фактических затратах.
- 2.Сравнение фактических затрат с базовым планом по стоимости.
3. Выявление причин отклонений и разработка корректирующих действий.
4. Прогнозирование итоговой стоимости проекта на момент завершения.

Ответ: 1234

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильной последовательности действия при ликвидации инвестиционного проекта:

- 1.Оценка итоговых результатов.
- 2.Подготовка отчёта для инвесторов.
- 3.Продажа или утилизация оборудования.
- 4.Расторжение договоров с подрядчиками и поставщиками.
- 5.Формальное закрытие проекта и архивирование документов.

Ответ: 12435.

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильной последовательности действия руководителя проекта при обнаружении критического отклонения по бюджету на этапе реализации:

1. Анализ причин отклонения и оценка влияния на итоговые цели проекта.
2. Принятие управленческого решения: запрос на изменение бюджета, пересмотр содержания проекта или поиск внутренних резервов.
3. Сбор фактических данных о затратах и сопоставление их с плановыми показателями бюджета.
4. Информирование спонсора проекта и ключевых стейкхолдеров о выявленной проблеме и предлагаемых вариантах решения.
5. Внедрение утвержденного решения и обновление плана управления проектом.

Ответ:31425

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по внедрению новой услуги сотрудники не знают, как фиксировать отклонения от стандартов. Руководитель не разработал процедуры управления качеством. Какой документ отсутствует?

Ответ: В команде отсутствует документ «План управления качеством». Этот план определяет стандарты качества, критерии приёмки, методы измерения и процедуры управления несоответствиями. Без него сотрудники не имеют чётких инструкций по фиксации и обработке отклонений.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

На этапе планирования руководитель проекта заложил в бюджет 10% резерв на непредвиденные расходы. Однако при возникновении первой же небольшой проблемы он потратил эти деньги без дополнительного согласования с заказчиком. Почему это является ошибкой?

Ответ: Это является ошибкой управления стоимостью. Резерв на непредвиденные расходы является частью бюджета и должен тратиться только на риски, которые были идентифицированы и для которых был разработан план реагирования. Любое использование этого резерва должно проходить через процедуру интегрированного управления изменениями для формального одобрения корректировки бюджета.

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В компании проект по разработке нового программного обеспечения задерживается из-за того, что сотрудники не понимают своих задач. Менеджер проекта ежедневно объясняет участникам команды, что и когда нужно делать, но путаница все равно возникает. Какой процесс управления проектами отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует формализованное управление коммуникациями. Должны быть четко задокументированы роли, ответственность и каналы обмена информацией, например, в плане управления коммуникациями.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Команда проекта по запуску нового филиала банка постоянно сталкивается с непредвиденными расходами. Бюджет проекта неоднократно превышался из-за неправильных оценок стоимости аренды помещений и закупки оборудования. Какой инструмент управления проектами не был применен?

Ответ: Отсутствует резерв на непредвиденные расходы (управление резервами) и точный анализ рисков с учетом буферных запасов.

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по разработке и внедрению новой услуги сроки сдачи постоянно сдвигаются, потому что задачи выполняются не в той последовательности, которая была запланирована. Руководитель не использовал инструмент для визуализации зависимостей задач. Какой инструмент отсутствует?
Ответ: В команде отсутствует сетевой график или диаграмма Ганта. Эти инструменты визуализируют зависимости между задачами (последовательность работ). Без них невозможно определить критический путь и обеспечить логичный порядок выполнения операций.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

Команда проекта по внедрению новой системы в производство не имеет четкого графика работ. Сотрудники выполняют задачи хаотично, сроки постоянно сдвигаются. Каков основной недостаток управления проектом?

Ответ: Отсутствует детализированный календарный план (график проекта) и контроль исполнения сроков (мониторинг)

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по запуску новой услуги руководитель не проводит совещаний и не информирует команду о важных изменениях. Это приводит к непониманию текущих приоритетов и конфликтам. Какой ключевой элемент управления проектами отсутствует?

Ответ: Отсутствует регулярный обмен информацией (планирование коммуникаций)

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по организации выставки закончились рекламные буклеты за день до мероприятия. Руководитель не вел учёт остатков материалов. Какой процесс управления ресурсами был нарушен?

Ответ: Нарушен процесс управления запасами материальных ресурсов. Этот процесс включает планирование, учёт, контроль остатков и своевременное пополнение запасов. Без него возникает риск дефицита критически важных материалов в ключевые моменты проекта.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В IT-проекте бюджет постоянно превышает из-за незапланированных доработок. Финансовый отдел требует пояснений, но менеджер проекта не может объяснить, куда именно уходят средства. В чем проблема?

Ответ: Отсутствует контроль стоимости и учет фактических расходов. Не ведется анализ отклонений и корректировка бюджета на основе изменений.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по обучению персонала сотрудники не мотивированы участвовать в изменениях. Руководитель не разработал план управления изменениями и не объяснил выгоды проекта для команды. Какой элемент управления проектом был упущен?

Ответ: Упущен план управления изменениями. Этот элемент включает анализ влияния изменений, разработку коммуникационной стратегии и вовлечение команды для повышения мотивации и снижения сопротивления.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по разработке системы онлайн-бронирования туров не были определены критерии приёмки системы (например, скорость загрузки, удобство интерфейса). В результате заказчик не принял работу, сославшись на несоответствие ожиданиям. Какой документ отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует «План управления качеством» (или «Критерии приёмки»). Этот документ устанавливает стандарты качества и методы их проверки.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по внедрению новой услуги команда столкнулась с непредвиденными техническими сложностями. Руководитель не проводил оценку рисков на этапе планирования. Какое упущение привело к этой ситуации?

Ответ: Не была проведена оценка и анализ рисков. Этот элемент управления проектами позволяет заранее выявить возможные угрозы, оценить их вероятность и последствия, а также разработать меры по их предотвращению или минимизации.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В команде проекта по маркетингу возник конфликт между дизайнерами и копирайтерами, который парализовал работу, так как руководитель не разработал правила разрешения конфликтов и не распределил роли чётко. Какой инструмент управления командой отсутствует?

Ответ: В команде не используется матрица ответственности или не определены чёткие роли и полномочия. Управление командой требует распределения зон ответственности для предотвращения конфликтов и обеспечения эффективного взаимодействия.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по обучению персонала сотрудники не мотивированы изучать новую программу, так как руководитель не объяснил им выгоды и не вовлек их в процесс изменений. Какой процесс управления командой был упущен?

Ответ: Ответ: Нарушен процесс развития команды и управления вовлечённостью персонала. Руководитель не провёл работу по мотивации, объяснению целей и созданию благоприятного климата, что привело к сопротивлению изменениям.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по поставке оборудования выбранный поставщик сорвал сроки, а у руководителя нет запасного варианта, так как он не проводил анализ рынка и не рассматривал альтернативы. Какой этап управления закупками был пропущен?

Ответ: Пропущен этап планирования закупок и выбора поставщиков (включая анализ рынка и оценку альтернатив). Управление закупками требует разработки стратегии выбора контрагентов на основе критериев надёжности, цены и сроков, а также наличия резервных вариантов для минимизации рисков срыва поставок.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по разработке и внедрению новой услуги возникли непредвиденные юридические сложности с сертификацией. Руководитель не разработал план реагирования на риски. Какой элемент управления проектом отсутствует?

Ответ: Отсутствует план реагирования на риски. Этот элемент управления проектами определяет конкретные действия для каждого идентифицированного риска (уклонение, снижение, передача или принятие). Без плана команда оказывается не готова к реализации угрозы.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по разработке нового экскурсионного маршрута руководитель не определил, кто отвечает за бронирование транспорта, бронирование отелей и взаимодействие с гидами. В результате часть задач осталась невыполненной, а сроки сорваны. Какой документ отсутствует в проекте?

Ответ: В проекте отсутствует документ «Матрица ответственности» (или «Матрица RACI»). Этот документ определяет роли и зоны ответственности участников проекта, что позволяет избежать дублирования или пропусков задач.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В туристическом проекте по организации корпоративного выезда не был составлен перечень возможных рисков (например, отмена рейса, болезнь гида, погодные условия). В результате при возникновении форс-мажора команда не знала, как действовать. Какой документ отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует «Реестр рисков» (или «План управления рисками»). Этот документ содержит перечень потенциальных рисков, их оценку и план мероприятий по их минимизации или устранению.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по созданию глэмпинга не был определён порядок внесения изменений в проект (например, добавление новых домиков, изменение инфраструктуры). В результате любые изменения приводили к конфликтам и срыву сроков. Какой документ отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует «План управления изменениями». Этот документ регламентирует процедуру рассмотрения, согласования и внедрения изменений в проект.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

В проекте по запуску нового туристического продукта не был составлен график выполнения работ и не определены контрольные точки. В результате команда не могла отслеживать прогресс и своевременно реагировать на отклонения. Какой документ отсутствует?

Ответ: В проекте отсутствует «Календарный план проекта» (или «Диаграмма Ганта»). Этот документ визуализирует сроки, последовательность и взаимосвязи задач.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-7	Способен проектировать процессы предоставления услуг

Дисциплина	Курс
Б1.О.17Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса	3

Б1.О.17 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СЕРВИСА

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

К какому этапу проектирования услуг относится стадия "утверждения документов"

1. первому этапу;
2. четвертому этапу;
3. пятому этапу;
4. шестому этапу.

Ответ: 3

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Общая структура процесса оказания услуг включает....

1. процесс производства услуг и процесс обслуживания;
2. процесс разработки, создания и реализации услуги;
3. процесс разработки и процесс реализации услуги;
4. процесс производства, создания, обслуживания и реализации сервисной услуги

Ответ: 1

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Выходными данными бизнес-процесса сервисной услуги являются....

1. сервисные услуги;
2. новшество;
3. инновация;
4. денежный результат

Ответ: 1

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Соблюдение требований безопасности и экологичности при разработке сервисной услуги относят к....

1. основным процессам бизнес-процесса (БП);
2. вспомогательным процессам БП;
3. обслуживающим процессам БП;
4. общим процессам бизнес-процесса

Ответ: 2

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Как называется метод обслуживания потребителей, который предполагает рассмотрение производства услуг как рутинного процесса с высокой степенью стандартизации.

1. метод поточной линии;
2. метод самообслуживания;
3. метод индивидуального подхода;
4. метод последовательного подхода;
5. метод системного подхода.

Ответ: 1

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Доля туристического рынка определяется.....

1. отношением потенциальной емкости рынка к объему продаж его услуг;
2. соотношением уровня конкурентоспособности фирм участниц рынка;
3. соотношением спроса и предложения;
4. отношением объема продаж туристских услуг к потенциальной емкости рынка;
5. процентом туристских услуг фирмы в общей емкости рынка.

Ответ: 45

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

К субъектам туристского рынка относятся:

1. контрагенты — исполнители услуг;
2. организаторы и продавцы туров;
3. покупатели;
4. тур;
5. маршрут тура.

Ответ: 123

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Из перечисленных предприятий, укажите предприятия, представляющие индустрию туризма:

1. медицинские учреждения;
2. образовательные организации;
3. информационные службы сервиса;
4. предприятия питания;
5. предприятия размещения;
6. транспортные предприятия.

Ответ: 3456

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Основными формами планирования осуществления инновационного проекта в сфере сервиса являются:

1. бизнес-план;
2. технико-экономическое обоснование.
3. рабочий проект;
4. техническое задание.

Ответ: 12

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

При получении банковского кредита под инвестиционную программу могут возникнуть риски:

1. недостаточной рентабельности вкладываемого капитала;
2. несвоевременности возврата заемных средств в условиях неопределенности;
3. ошибки расчета периода окупаемости инвестиционного проекта;
4. ущерб репутации

Ответ: 123

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 11.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соответствие характеристик сервисного процесса и их описания

Описание	Характеристика
А. Возможность изменения услуги под индивидуальные запросы клиента	1. Стандартизация
Б. Установление единых требований и процедур для всех клиентов	2. Индивидуализация
В. Оказание услуги без перерывов и задержек, в удобное для клиента время	3. Непрерывность
Г. Сбор мнений клиентов для повышения качества услуги	4. Обратная связь

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2134

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соответствие участников сервисного процесса и их функций

Функция	Участник процесса
А. Организация и контроль оказания услуги, взаимодействие с клиентом	1. Клиент
Б. Потребление услуги, формирование запроса, оценка качества	2. Сотрудник банка / отеля
В. Разработка стандартов, обучение персонала, анализ эффективности	3. Руководитель отдела

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 213

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите тип сервисного процесса с его характеристикой

Характеристика	Тип сервисного процесса
А. Индивидуальный подход, высокая степень кастомизации, прямое взаимодействие с клиентом.	1. Массовый сервис
Б. Стандартизированные операции, большое количество клиентов, минимальное взаимодействие.	2. Профессиональный сервис
В. Производство услуг в условиях, когда клиент	3. Сервисный цех

не присутствует, высокая степень разделения труда.	
--	--

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 213

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие

Сопоставьте инструмент проектирования услуги с его назначением

Назначение	Инструмент проектирования
А. Описание последовательности действий персонала при оказании услуги.	1. Карта пути клиента (СJM)
Б. Визуализация всех точек контакта клиента с компанией и его эмоций на каждом этапе.	2. Сценарий обслуживания
В. Документ, фиксирующий требования к качеству и порядку оказания услуги	3. Стандарт обслуживания

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 213

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между методом оценки качества услуги и его сутью

Суть метода	Метод оценки качества
А. Сбор и анализ мнений клиентов о качестве обслуживания через опросы и отзывы.	1. Тайный покупатель
Б. Проверка работы персонала и соблюдения стандартов с помощью подставного клиента.	2. Мониторинг жалоб
В. Анализ обращений и претензий клиентов для выявления системных проблем.	3. Индекс удовлетворённости (CSI)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 213

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов жизненного цикла услуги.

1. Внедрение услуги.
2. Разработка концепции услуги.
3. Оценка и улучшение услуги.
4. Проектирование и планирование услуги.

Ответ: 2413

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расставьте в правильном порядке этапы проектирования сервисного процесса.

1. Разработка стандартов обслуживания.
2. Анализ потребностей клиентов.
3. Тестирование и пилотный запуск.

4.Проектирование технологических карт процесса.

Ответ: 2413

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность действий при внедрении новой услуги в сервисной компании.

- 1.Обучение персонала.
- 2.Запуск услуги для клиентов.
- 3.Разработка регламентов и инструкций.
- 4.Тестирование услуги на фокус-группе.

Ответ: 3412

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расставьте в правильной последовательности шаги по стандартизации сервисного процесса.

- 1.Описание текущего процесса оказания услуги.
- 2.Разработка и утверждение стандартов обслуживания.
- 3.Контроль соблюдения стандартов.
- 4.Обучение персонала новым стандартам.

Ответ: 1243

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите порядок этапов работы с обратной связью клиентов.

- 1.Анализ полученных данных.
- 2.Сбор мнений и отзывов клиентов.
- 3.Принятие решений по улучшению услуги.
- 4.Внедрение изменений в процесс обслуживания.

Ответ: 2134

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Разряд пассажирских железнодорожных вагонов, кают на теплоходах, мест на самолетах, устанавливаемый в зависимости от степени удобств, предоставляемых пассажирам (туристам) называется _____.

Ответ: классом

Обоснование: **класс для потребителей услуг** - это категория, которая обозначает уровень качества предоставляемых услуг. Такая классификация помогает потребителям сориентироваться в характеристиках продукта или пакета услуг, а также влияет на их ожидания и выбор.

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В сервисном центре ежедневно обслуживается 120 клиентов. Один сотрудник может обслужить 15 клиентов за смену. Сколько сотрудников необходимо для работы в одну смену?

Ответ: 8 сотрудников

Обоснование: $120 \div 15 = 8$ сотрудников

Задание 23.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. _____ - место и время оказания туристу последней туристической услуги на маршруте, указанной в договоре туристического обслуживания.

Ответ: завершение (конец) маршрута

Обоснование: маршрут туристского путешествия — это путь следования туриста, обозначенный перечнем географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемого для передвижения между пунктами остановок или пребывания. **Завершение (конец) маршрута туриста** — это место и время

оказания туристу последней туристской услуги, предусмотренной договором о туристском обслуживании.

Задание 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Стандартное время оказания одной услуги — 20 минут. В течение 8-часового рабочего дня (480 минут) сотрудник делает два 15-минутных перерыва. Сколько клиентов он сможет обслужить за день?

Ответ: 22 клиента

Обоснование:

$$480 - (2 \times 15) = 450 \text{ минут.}$$

$$450 \div 20 = 22,5$$

Итак, сотрудник обслужит 22 клиента

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В парикмахерской 3 рабочих места. Каждое место обслуживает в среднем 6 клиентов в час. Сколько клиентов обслужит парикмахерская за 7-часовой рабочий день?

Ответ: 126 клиентов

Обоснование:

$$3 \times 6 = 18 \text{ клиентов в час.}$$

$$18 \times 7 = 126 \text{ клиентов в день.}$$

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

За месяц в сервис поступило 500 обращений, из них 15 — жалобы. Какова доля жалоб в процентах?

Ответ: 3,0%

$$\text{Обоснование: } (15 \div 500) \times 100\% = 3\%$$

Задание 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Специальные цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагенскую деятельность называются _____.

Ответ: корпоративные тарифы.

Обоснование: корпоративные тарифы в сервисе — это специальные тарифные планы, разработанные для юридических лиц, компаний или индивидуальных предпринимателей. Они предназначены для бизнеса и часто включают индивидуальные условия, которые отличаются от розничных тарифов.

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. _____ заранее намеченный или установленный путь следования путешественников (туристов) или транспортных средств.

Ответ: маршрут

Обоснование: **туристский маршрут** — путь следования туристов, включающий посещение исторических и культурных памятников, природных ландшафтов, объектов в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. _____ - это комплекс мер (реклама, участие в специализированных выставках и ярмарках, организация туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов), направленных на оказание туристских услуг.

Ответ: продвижение туристических услуг

Обоснование: **продвижение туристических услуг** — это комплекс мер, направленных на реализацию туристического продукта, привлечение клиентов, формирование интереса к услугам, создание спроса и поддержание благоприятного отношения к компании. Это деятельность, которая включает донесение информации о преимуществах продукта до потенциальных потребителей и стимулирование их желания приобрести его.

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В химчистке за смену (8 часов) обрабатывается 240 заказов. На один заказ уходит 20 минут. Сколько машин для чистки должно работать одновременно, чтобы выполнить все заказы вовремя?

Ответ: 10 единиц

Обоснование:

Всего требуется времени: $240 \times 20 = 4800$ минут.

В одной смене: $8 \times 60 = 480$ минут.

Количество машин: $4800 \div 480 = 10$ единиц.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Лицо, вкладывающее средства в инвестиционно-инновационный проект — это.....

Ответ: инвестор

Обоснование: инвестор в сервисной деятельности — это физическое или юридическое лицо, которое вкладывает средства (собственные, заёмные или привлечённые) в объекты предпринимательской или иной деятельности, связанной с предоставлением сервисных услуг, с целью получения прибыли или достижения иного полезного эффекта.

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Как называется организация, которая разрабатывает проектно-сметную документацию для предприятия (организации) сервиса — это

Ответ: проектировщик

Обоснование: проектировщик в сфере сервиса — это специалист, который занимается разработкой и созданием проектов систем оказания услуг, формированием их структуры, процессов и инфраструктуры. Его задача — оптимизировать и совершенствовать функционал и эстетику сервиса, сочетая технические и организационные аспекты.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В течение часа в сервис обратилось 10 клиентов, а сотрудник был занят с предыдущим клиентом 45 минут. Каково среднее время ожидания для каждого нового клиента?

Ответ: 4,5 минуты

Обоснование:

Общее время ожидания: 45 минут.

Среднее на одного: $45 \div 10 = 4,5$ минуты.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В течение часа в сервис обратилось 10 клиентов, а сотрудник был занят с предыдущим клиентом 45 минут. Каково среднее время ожидания для каждого нового клиента?

Ответ: 4,5 минуты

Обоснование:

Общее время ожидания: 45 минут.

Среднее на одного: $45 \div 10 = 4,5$ минуты.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сотрудник работает 8 часов (480 минут). Из них 360 минут он непосредственно обслуживает клиентов. Какова его загрузка в процентах?

Ответ: 75,0%

Обоснование: $(360 \div 480) \times 100\% = 75\%$

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

На одну услугу расходуется 3 единицы материала. В день планируется оказать 50 услуг. Сколько единиц материала необходимо закупить на неделю (5 рабочих дней)?

Ответ: 750 ед.

Обоснование:

В день: $3 \times 50 = 150$ единиц.

В неделю: $150 \times 5 = 750$ единиц.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Опросили 100 клиентов: «очень довольны» — 60, «скорее довольны» — 25, «недовольны» — 15. Оценка: «очень довольны» — 2 балла, «скорее довольны» — 1 балл, «недовольны» — 0 баллов.

Рассчитайте CSI (средний балл).

Ответ: 1,45

Обоснование:

Сумма баллов: $(60 \times 2) + (25 \times 1) + (15 \times 0) = 120 + 25 + 0 = 145$.

CSI: $145 \div 100 = 1,45$

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В кафе за час приходит в среднем 90 посетителей. На обслуживание одного клиента уходит 4 минуты. Сколько кассовых мест должно быть открыто, чтобы не создавать очереди?

Ответ: 6 касс

Обоснование:

Один кассир за час обслужит: $60 \div 4 = 15$ клиентов.

Необходимо касс: $90 : 15 = 6$.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Юридическое лицо, которому заказчик делегирует полномочия по планированию, контролю и координации работ участников проект – это

Ответ: руководитель проекта

Обоснование: руководитель проекта в сервисной деятельности — это специалист, который отвечает за планирование, организацию и успешную реализацию проекта в сфере услуг. Он координирует работу команды, контролирует сроки, бюджет, качество результатов и взаимодействие с заказчиком и другими заинтересованными сторонами. Его цель — достичь целей проекта с оптимальным использованием ресурсов и удовлетворить требования заказчика.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Организационная структура, которую возглавляет руководитель проекта и которая создается на период проектирования называется _____.

Ответ: команда проекта

Обоснование: команда проекта - организационная структура, которую возглавляет руководитель проекта и создают на период его осуществления. Задача команды - осуществлять функции управления проектом до момента достижения поставленных целей.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-8	Способен проводить экспертизу и диагностику объектов

Дисциплина	Курс
Б1.О.15Сервисная деятельность	2
Б1.О.13Транспортные средства в сервисе	3

Б1.О.15 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Отличительными особенностями услуг являются:

1. неосязаемость услуг;
2. незабываемость услуг;
3. неразрывность производства и потребления услуги

Ответ: 1

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

Ответ: 3

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие из перечисленных видов услуг относятся к общественному типу услуг?

1. телевидение;
2. культура;
3. радио;
4. образование,
5. торговля

Ответ: 1234

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие из перечисленных видов услуг осуществляются в разных сферах деятельности общества.

1. коммерческие;
2. производственные;
3. непроизводственные
4. некоммерческие

Ответ: 23

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие из перечисленных видов услуг различаются конечной целью.

1. коммерческие;
2. производственные;
3. непроизводственные;
4. некоммерческие

Ответ: 14

Задание закрытого типа на установление соответствия**Задание 7.**

Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите понятие из сферы сервиса с его определением

Понятие	Определение
А. Сервисный цикл	1. Совокупность всех этапов, которые проходит клиент при взаимодействии с сервисной организацией: от возникновения потребности до её удовлетворения и оценки результата.
Б. Стандарт обслуживания	2. Документ, регламентирующий требования к качеству и порядку оказания услуги, а также к поведению персонала.
В. Точка безубыточности	3. Объём оказанных услуг или выручка, при которой доходы предприятия полностью покрывают его расходы, а прибыль равна нулю.
Г. Пропускная способность	4. Максимальное количество клиентов (услуг), которое предприятие или его подразделение может обслужить за определённый период времени (час, смену) при полной загрузке.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 8.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между термином и соответствующей характеристикой

Характеристика	Термин
А. особый вид деятельности, удовлетворяющий общественные и личные потребности (транспортные, торговые, консультационные, информационные и др.).	1. Материальный поток.
Б. продукция, находящаяся в процессе осуществления с ней логистических и технологических операций и отнесённая к определённому временному интервалу.	2. Финансовый поток
В. упорядоченный массив информации,	3. Информационный поток

циркулирующий в логистической системе, между логистической системой и внешней средой, необходимый для управления потоком.	
Г. направленное перемещение финансовых средств, циркулирующих в логистической системе, а также между логистической системой и внешней средой, необходимых для эффективного продвижения материального потока.	4. Поток услуг (сервисный поток)

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 4132

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 9.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите этапы взаимодействия клиента с сервисной организацией в логической последовательности.

1. Оценка качества полученной услуги и формирование лояльности.
2. Получение и потребление услуги.
3. Обращение клиента в компанию (звонок, визит, заказ на сайте).
4. Поиск информации об услуге и выбор поставщика.
5. Формирование предложения и заключение договора/оплата.

Ответ: 43521

Задание 10.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите последовательность действий диспетчера и мастера для успешного выполнения заявки.

1. Прибытие мастера к клиенту, диагностика и выполнение работ.
2. Согласование с клиентом времени визита и подтверждение заявки.
3. Получение заявки от клиента (через сайт, телефон или приложение).
4. Формирование задачи в системе, передача её мастеру, комплектация заказа запчастями.
5. Завершение работ, приёмка клиентом, оплата и оформление закрывающих документов.

Ответ: 32415

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 11.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

За реализацию одной групповой путёвки за границу туроператору предоставляется агентское вознаграждение: при оплате менее чем за 3 месяца до выезда - 10% стоимости всего пакета услуг; более чем за 3 месяца до выезда -15%. Вычислите, агентское вознаграждение, если стоимость одной путёвки составила 14500 рублей, группа туристов в количестве 10 человек.

Ответ: агентское вознаграждение при оплате менее чем за 3 месяца до выезда- 14500 руб., при оплате более чем за 3 месяц до выезда- 21750 руб.

Обоснование:

Рассчитаем агентское вознаграждение для группы из 10 человек при стоимости одной путёвки 14 500 рублей.

1. Общая стоимость путёвок: $14500 \times 10 = 145000$ рублей.
2. Агентское вознаграждение при оплате менее чем за 3 месяца (10%): $145000 \times 0,10 = 14500$ рублей.
3. Агентское вознаграждение при оплате более чем за 3 месяца (15%): $145000 \times 0,15 = 21750$ рублей.

Задание 12.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Предприятие торгует запасными частями к автомобилям определенной марки. Общий список запасных частей для автомобилей данной марки содержит 2000 видов, из которых на предприятии имеются 500 видов. Определить уровень обслуживания.

Ответ: 25%.

Обоснование: уровень обслуживания = $(500 : 2000) \times 100 \% = 25\%$

Задача 13.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Рассчитать интервал времени между заказами, если потребность за 2021 г. составляет 2500 т, а оптимальный размер заказа 140 т. Количество рабочих дней - 250.

Ответ: 14 дней

Обоснование: Рассчитаем интервал времени между заказами.

1. Определим количество заказов за год

Для этого разделим годовую потребность на оптимальный размер заказа:

Количество заказов = $2500 : 140 = 17,86$ Округляем до 18 заказов в год

2. Рассчитаем интервал времени между заказами

Для этого разделим количество рабочих дней в году на количество заказов:

Интервал времени = $250 : 18 = 13,9$ Округляем до 14 дней.

Задание 14.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При транспортировке груза из Индии до Новосибирска может испортиться или быть украдена часть груза на сумму 85 тыс. руб. Собственные финансовые ресурсы торговой фирмы составляют 118 тыс. руб. Рассчитать коэффициент риска.

Ответ: коэффициент риска составляет 0,72 (или 72%).

Обоснование: Криск = $85000 : 118000 = 0,72$ или 72,0%

Задание 15.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

С вероятностью 0,35 груз будет утерян и убытки продавца составят 130 тыс. руб. Необходимо определить абсолютную величину риска.

Ответ: Абсолютная величина риска составляет 45 500 рублей.

Обоснование: Абсолютный риск = Вероятность \times Убытки $0,35 \times 130000 = 45500$ руб.

Задача 16.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В парикмахерской 3 кресла. В смену 8 часов (480 минут) на одном кресле обслуживают одного клиента за 40 минут. Сколько клиентов может принять парикмахерская за смену при 100% загрузке?

Ответ: 36 клиентов

Обоснование: рассчитаем, сколько клиентов может обслужить парикмахерская за смену.

1. Определим, сколько клиентов обслужит одно кресло за смену

В смене 480 минут, на одного клиента уходит 40 минут.

$480 : 40 = 12$ клиентов на одно кресло.

2. Учтём количество кресел

В парикмахерской 3 кресла, значит, за смену можно обслужить: $12 \times 3 = 36$ клиентов.

Задание 17.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Стоимость мойки автомобиля — 500 рублей. Постоянные расходы автосервиса в день — 15 000 рублей, переменные расходы на одну мойку (вода, химия) — 100 рублей. Сколько автомобилей нужно помыть, чтобы выйти в ноль (точка безубыточности)?

Ответ: нужно помыть 38 автомобилей (так как нельзя помыть половину машины).

Обоснование:

Маржинальный доход — это разница между ценой услуги и переменными расходами на одну мойку.

Маржинальный доход с одной мойки: $500 - 100 = 400$ рублей.

Точка безубыточности: $15\ 000 : 400 = 37,5$.

Задание 18.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле провели опрос гостей. Оценку «отлично» поставили 45 человек, «хорошо» — 30, «удовлетворительно» — 15, «плохо» — 10. Всего в опросе участвовало 100 человек. Рассчитайте процент гостей, оставшихся довольными (оценки «отлично» и «хорошо»).

Ответ: процент гостей, оставшихся довольными, составляет 75%.

Обоснование:

1. Определим количество довольных гостей

Оценка «отлично»: 45 человек.

Оценка «хорошо»: 30 человек.

Суммируем: $45 + 30 = 75$ человек.

2. Рассчитаем процент довольных гостей

Общее количество участников опроса — 100 человек.

$(75 : 100) \times 100\% = 75\%$

Задание 19.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Кофейня за день продала 120 чашек кофе и 80 десертов. Выручка составила 64 000 рублей. Чашка кофе стоит 350 рублей. Найдите среднюю стоимость десерта.

Ответ: средняя стоимость десерта — 275 рублей.

Обоснование: Выручка от кофе: $120 \times 350 = 42\ 000$ рублей.

Выручка от десертов: $64\ 000 - 42\ 000 = 22\ 000$ рублей.

Средняя цена десерта: $22\ 000 / 80 = 275$ рублей.

Задание 20.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В кинотеатре зал на 150 мест. Длительность сеанса вместе с уборкой — 2 часа. Кинотеатр работает с 9:00 до 24:00 (15 часов). Сколько человек может посетить зал за день при полной посадке?

Ответ: 1050 человек.

Обоснование: количество сеансов в день: $15\ \text{часов} / 2\ \text{часа} = 7,5$ сеансов. Принимаем 7 полных сеансов. Пропускная способность: $150\ \text{мест} \times 7\ \text{сеансов} = 1050$ человек.

Б1.О.13 ТРАНСПОРТНЫЕ СРЕДСТВА В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 21.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

От чего зависит напряжение вырабатываемое генератором.

1. От частоты вращения ротора и силы тока в обмотке возбуждения.
2. От скорости движения автомобиля и напряжения аккумулятора.
3. От силы тока в силовой обмотке и плотности электролита.
4. От уровня электролита и степени заряженности АКБ.

Ответ: 1

Задание 22.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ.

Какой угол называют углом опережения зажигания.

1. Угол поворота коленчатого вала от ВМТ до НМТ.
2. Угол поворота коленчатого вала от момента появления искры до прихода поршня в НМТ.
3. Угол поворота коленчатого вала от момента появления искры до прихода поршня в ВМТ.

4. Угол наклона поршня в цилиндре.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных вариантов

Задание 23.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

На автомобилях используются следующие типы тормозов:

1. дисковые
2. совмещенные
3. колодочные
4. ленточные

Ответ: 13

Задание 24.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы.

В качестве рабочей жидкости в гидравлическом приводе тормозов не используется:

- 1) моторное масло
- 2) трансмиссионное масло
- 3) специальная тормозная жидкость
- 4) рабочая жидкость для гидравлических машин

Ответ: 124

Задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 25.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видами транспорта и их основными характеристиками

Характеристики		Виды транспорта	
А	Перевозит большое количество туристов на дальние расстояния по расписанию	1	Поезд
Б	Используется для коротких поездок по городу и экскурсий	2	Автобус
В	Самый быстрый способ добраться до удалённых курортов	3	Самолёт
Г	Позволяет путешествовать с максимальной свободой и останавливаться в любых местах	4	Легковой автомобиль

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 26.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между видами транспорта и их основными характеристиками

Характеристики		Виды транспорта	
А	Трансфер из аэропорта в отель	1	Поезд
Б	Организация круизов и морских экскурсий	2	Автобус
В	Путешествия по железной дороге с возможностью отдыха в пути	3	Самолёт
Г	Перелёты между странами и континентами	4	Легковой автомобиль

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г
---	---	---	---

--	--	--	--

Ответ: 1234

Задание 27.

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между преимуществом, важным для туриста, и видом транспорта, который это преимущество обеспечивает

Характеристики		Виды транспорта	
А	Возможность перевозки крупногабаритного спортивного инвентаря (велосипеды, лыжи) без дополнительной оплаты	1	Железная дорога (купе/плацкарт)
Б	Максимальная мобильность и возможность посещения нескольких стран за один день	2	Аренда автомобиля
В	Полная независимость от погодных условий и времени суток (в контексте наземного транспорта)	3	Маглев / Высокоскоростной поезд (в туннелях)
Г	Использование самого транспорта как части аттракциона (панорамные окна, обзорные площадки)	4	Двухэтажный туристический автобус

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 28.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Развитие транспортных услуг в туризме прошло долгий путь: от простейших способов перемещения до сложных логистических систем. На ранних этапах главным было само перемещение, но с ростом индустрии требования туристов изменились. Современный этап характеризуется интеграцией различных видов транспорта, цифровизацией бронирования и стремлением к максимальному комфорту и скорости доставки. Укажите номера правильных ответов в исторической последовательности названий этапов развития транспортных услуг в туризме:

1. Классический этап: преобладание железнодорожного транспорта, начало массовых туристических перевозок по расписанию.
2. Современный этап: мультимодальные перевозки, онлайн-бронирование, высокоскоростные поезда и лоукостеры, акцент на сервис.
3. Эпоха автомобилизации и авиации: массовое распространение личных автомобилей и чартерных авиарейсов, начало глобализации туризма.
4. Начальный этап: использование гужевого транспорта, первые почтовые дилижансы, зарождение организованных экскурсий.

Ответ: 4132

Задание 29.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Организация туристической поездки с использованием чартерного рейса — это сложный логистический процесс. Он начинается с анализа спроса и заканчивается доставкой туриста к месту отдыха. Каждый этап строго регламентирован и зависит от предыдущего. Укажите номера правильных ответов в хронологической последовательности этапов организации чартерной перевозки.

1. Трансфер: доставка туристов из аэропорта в отель и обратно.
2. Блокировка мест: туроператор заключает договор с авиакомпанией и выкупает определённое количество мест (блок) на рейсе.

3. Формирование турпакета: продажа билетов туристам в составе тура, который включает перелёт, проживание и трансфер.

4. Выполнение рейса: непосредственный перелёт туристов по маршруту

Ответ: 2341

Задание 30.

Прочитайте текст и установите последовательность.

Внедрение новой транспортной услуги, например, запуск скоростного поезда на популярном туристическом маршруте, требует прохождения нескольких обязательных стадий. Этот процесс начинается с идеи и заканчивается анализом работы после запуска. Укажите номера правильных ответов в логической последовательности этапов внедрения новой транспортной услуги.

1. Техническая реализация и запуск: строительство инфраструктуры, закупка подвижного состава, обучение персонала и начало коммерческой эксплуатации.

2. Анализ спроса и планирование: изучение пассажиропотока, разработка маршрута, составление расписания и бизнес-плана.

3. Маркетинг и продажа: рекламная кампания, открытие бронирования, продажа билетов первым пассажирам.

4. Тестирование и ввод в эксплуатацию: проведение технических испытаний, пробные рейсы без пассажиров для проверки безопасности и логистики.

Ответ: 2413

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

При каких углах опережения впрыска наиболее вероятен перегрев двигателя?

Ответ: При угле впрыска, большем оптимального значения;

Задание 32 .

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Литраж четырехцилиндрового двигателя внутреннего сгорания 1,4 л. Определите рабочий объем одного цилиндра этого двигателя.

Ответ: 0,35 л

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Литраж шестицилиндрового двигателя внутреннего сгорания 2,4 л. Определите полный объем цилиндра этого двигателя, если известно, что объем камеры сгорания в указанном цилиндре составляет 0,05л.

Ответ: 0,45 л

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите литраж четырехцилиндрового ДВС, если полный объем цилиндра равен 0,85л, а объем камеры сгорания составляет 0,05 л.

Ответ: 0,32 л.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Определите литраж четырехцилиндрового ДВС, если полный объем цилиндра равен 0,55 л, а объем камеры сгорания составляет 0,05 л.

Ответ: 2,0л;

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Литраж трехцилиндрового двигателя внутреннего сгорания 1,2 л. Объем камеры сгорания цилиндра этого двигателя равен 0,04 л. Определите геометрическую степень сжатия в указанном двигателе.

Ответ: 11 л;

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Литраж шестицилиндрового двигателя внутреннего сгорания 2,1 л. Объем камеры сгорания цилиндра этого двигателя равен 0,05 л. Определите геометрическую степень сжатия в указанном двигателе.

Ответ: 8

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Литраж шестицилиндрового двигателя внутреннего сгорания 4,8 л. Объем камеры сгорания цилиндра этого двигателя равен 0,05 л. Определите геометрическую степень сжатия в указанном двигателе.

Ответ: 17

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

14. Перечислите основные детали ДВС.

Ответ: Шатун, коленчатый вал, поршень, цилиндр.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В какой последовательности происходят такты в 4-х тактном ДВС.

Ответ: Впуск, сжатие, рабочий ход, выпуск.

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-9	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Дисциплина	Курс
Б1.О.16Иновации в сервисе	2

Б1.О.16 ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных вариантов

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Инновационная инфраструктура – это:

1. искусство руководства и координации трудовых, материальных и иных ресурсов на протяжении жизненного цикла проекта путем применения системы современных методов и техники управления для достижения определенных в проекте результатов по составу и объему работ, стоимости, времени, качеству проекта;
2. система взаимосвязанных и взаимодополняющих организаций различной направленности и различных организационно-правовых форм, а также порядок их взаимодействия, которые обеспечивают реализацию этапов инновационного процесса, начиная с технологического освоения законченной научной разработки;
3. система расчетов, направленная на выбор и обоснование целей развития ИП и подготовку решений, необходимых для их безусловного достижения

Ответ: 2

Задание 2.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Инновационный процесс – это:

1. процесс преобразования научного знания в инновацию;
2. деятельность, направленная на коммерциализацию научных исследований;
3. освоение инновационного потенциала;
4. реализация инновационной политики.

Ответ: 1

Задание 3.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Введение термина «инновация» связывают с именем:

1. Гобсона;
2. Кейнса;
3. Шумпетера;
4. Маркса

Ответ:

3

Задание 4.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Н. Д. Кондратьев разработал:

1. классификацию инноваций по типу новизны для рынка;
2. классификацию инноваций по технологическим параметрам (продуктовые и процессные);
3. теорию длинных волн, или больших циклов конъюнктуры;
4. теорию инновационного развития мира.

Ответ: 3

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Государственная инновационная политика – это:

1. совокупность действий органов государственного управления, имеющих определенную цель, средства достижения цели;
2. определение органами государственной власти РФ целей инновационной деятельности;
3. определение органами государственной власти РФ и органами государственной власти субъектов РФ целей инновационной стратегии и механизмов поддержки приоритетных инновационных программ и проектов;
4. выбор на основе учета целей, состояния внешней среды и потенциала направлений инновационной деятельности государства.

Ответ: 3

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 6.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Функции государства в инновационной сфере – это:

1. аккумулярование средств;
2. стимулирование инноваций;
3. координация инновационной деятельности;
4. правовое обеспечение;
5. кадровое обеспечение

Ответ: 234

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Методами управления инвестиционным риском могут быть:

1. диверсификация;
2. передача (аутсорсинг);
3. вероятность возникновения;
4. хеджирование;
5. логическое сложение рисков.

Ответ: 124

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

В зависимости от глубины вносимых изменений инновации подразделяются:

1. на радикальные;
2. научные;
3. модификационные;
4. улучшающие;
5. процессные;
6. предметные.

Ответ: 1 3 4

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Экспертиза инновационных проектов предполагает:

1. проверку качества документации, профессионализма работников, достоверности выполнения расчетов, риска и эффективности;
2. проверку качества механизма разработки и реализации инновационного проекта;
3. основные показатели проекта, в том числе показатели эффективности.
4. организация выполнения проектных мероприятий;

Ответ: 12

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Результаты исследований, каких ученых легли в основу современной теории инноватики и кто основоположники инновационной теории развития общества?

1. К. Маркса;
2. Й. Шумпетера;
3. А. Смита;
4. Н.Д. Кондратьева;
5. А. Файоля.

Ответ: 24

Задание закрытого типа на установление соответствия**Задание 11.**

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие принципов планирования и их содержания

Содержание принципа	Наименование принципа
А. обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов	1. принцип гибкости и эластичности планирования
Б. требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов	2. комплексность планирования инноваций
В. предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов	3. принцип научной обоснованности планирования
Г. означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов	4. принцип непрерывности

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3142

Задание 12.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие инновационного сервиса с его описанием

Сервис	Описание
А. Strive	1. Сервис для проверки соответствия вывесок требованиям законодательства.
Б. ИИ-агент «Рамблер»	2. Российский таск-менеджер для командной работы с канбан-досками и управлением проектами.

В. Сервис проверки вывесок	3. Интерактивный помощник, отвечающий на вопросы пользователей на основе редакционных материалов.
Г. Сервис для земельных участков	4. Электронный сервис для анализа и установления вида разрешённого использования земельных участков.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 2314

Задание 13.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие инновации с ее целью

Инновация	Цель
А. Интерактивный помощник	1. Автоматизация проверки соответствия товаров документам на маркетплейсах.
Б. Электронный сервис для вывесок	2. Снижение рисков нарушений и административных санкций для бизнеса.
В. Нейросеть для маркетплейсов	3. Быстрая самопроверка предпринимателей по оформлению информации.
Г. Strive	4. Организация командной работы, управление задачами и проектами.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 3214

Задание 14.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между сервисом и его целевой аудиторией

Сервис	Целевая аудитория
А. Strive	1. Команды, стартапы, компании с распределёнными подразделениями.
Б. ИИ-агент «Рамблер»	2. Пользователи, ищущие быстрые советы и информацию.
В. Сервис проверки земельных участков	3. Физические и юридические лица, ИП, работающие с землёй.
Г. Сервис проверки вывесок	4. Предприниматели в сфере торговли и услуг.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание 15.

Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие инновации с её преимуществом

Инновация	Преимущество
А. Strive	1. Объединяет задачи, обсуждения, документы и сроки в одном месте.
Б. ИИ-агент «Рамблер»	2. Даёт структурированные ответы и ссылки на релевантные материалы.
В. Сервис проверки земельных участков	3. Бесплатно, дистанционно, без визитов в ведомства и очередей.
Г. Сервис проверки вывесок	4. Снижает риски нарушений и помогает быстрее адаптироваться к новым правилам.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: 1234

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 16.

Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность внедрения инноваций в крупной сервисной компании.

1. Обучение персонала и адаптация процессов.
2. Оценка эффективности и корректировка стратегии.
3. Выбор и тестирование инновационного решения.
4. Формирование рабочей группы и постановка целей.
5. Внедрение решения в рабочие процессы.

Ответ: 43152

Задание 17.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расставьте этапы разработки и внедрения AI-помощника для клиентов в сервисе.

1. Интеграция с внутренними системами компании.
2. Обучение нейросети на реальных данных.
3. Определение задач и сценариев использования.
4. Тестирование на ограниченной группе пользователей.
5. Запуск для всех клиентов и поддержка.

Ответ: 32145

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Восстановите последовательность шагов по анализу эффективности внедрённой инновации в сервисе.

1. Сбор и анализ данных о работе сервиса.
2. Сравнение с целевыми показателями.
3. Выработка рекомендаций по улучшению.
4. Определение ключевых метрик успеха.
5. Подготовка отчёта для руководства.

Ответ: 41235

Задание 19.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность действий при создании инновационной экосистемы сервиса.

1. Формирование партнёрств и привлечение внешних экспертов.
2. Разработка стратегии инновационного развития.
3. Внедрение культуры экспериментов и поощрение инициатив.
4. Оценка результатов и масштабирование успешных практик.
5. Создание инфраструктуры для тестирования идей.

Ответ: 23154

Задание 20.

Прочитайте текст и установите последовательность

Расставьте шаги по внедрению системы управления инновациями в сервисной организации.

1. Внедрение инструментов для генерации и отбора идей.
2. Обучение сотрудников и запуск пилотных проектов.
3. Мониторинг результатов и распространение лучших практик.
4. Разработка политики и стандартов управления инновациями.

5.Создание команды по управлению инновациями.

Ответ: 45123

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА С РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ

Задание 21.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Коэффициенты фактической результативности научно-технической деятельности организаций – 0,4, 0,5, 0,6. Определить шанс инвестора, финансирующего создание новой продукции.

Ответ: 88,0%

Обоснование:

Вероятность того, что ни одна организация не добьётся успеха:

$$Q=(1-P1) \times (1-P2) \times (1-P3)$$

Подставим значения:

$$Q= (1-0,4) \times (1-0,5) \times (1-0,6) = 0,6 \times 0,5 \times 0,4=0,12$$

Вероятность того, что хотя бы одна организация добьётся успеха (шанс инвестора):

$$P=1-Q=1-0,12=0,88$$

Шанс инвестора, финансирующего создание новой продукции, составляет 0,88 (или 88%).

Задание 22.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Число занятых в сфере НИР и ОКР на начало года составляло 60 чел., в течение года был уволен 1 чел. и принято на работу 4 чел. Средняя численность работников предприятия – 300 чел. Определите коэффициент персонала, занятого в НИР и ОКР.

Ответ: коэффициент персонала, занятого в НИР и ОКР, составляет 0,205 (или 20,5%)

Обоснование: для расчёта коэффициента найдем среднюю численность сотрудников в НИР и ОКР за год. На начало года: 60 чел. На конец года: 60–1+4=63 чел.

Средняя численность за год: 60+63=61,5 чел.

Коэффициент персонала, занятого в НИР и ОКР, определяется как отношение средней численности сотрудников в НИР и ОКР к средней численности всех работников предприятия:

$$K=61,5 : 300 = 0,205 \text{ или } 20,5 \%$$

Задача 24.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В кафе внедрили мобильное приложение для предзаказа блюд. До внедрения среднее время ожидания заказа составляло 15 минут, после — 7 минут. На сколько процентов сократилось время ожидания?

Ответ: время ожидания сократилось примерно на 53,3%.

Обоснование: снижение времени: 15–7=8 минут. процент сокращения: (8 :15)×100% = 53,3%

Задание 25.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле 120 номеров. После внедрения системы электронного ключа загрузка номеров выросла с 70% до 80%. На сколько номеров увеличилось количество занятых комнат?

Ответ: количество занятых номеров увеличилось на 12.

Обоснование: было занято: 120×0,7=84 номера; стало занято: 120×0,8=96 номеров.

Разница: 96 – 84 =12 номеров.

Задание 26.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Сервис доставки еды внедрил роботов-курьеров. Раньше один курьер доставлял 10 заказов в час, теперь робот — 15 заказов в час. На сколько процентов выросла производительность?

Ответ: производительность выросла на 50%.

Обоснование: рост: 15–10 =5 заказов. Процент: (5 :10) × 100% = 50%.

Задача 27.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В банке чат-бот обрабатывает 200 обращений в день, а оператор — 40. Сколько операторов заменяет один чат-бот?

Ответ: один чат-бот заменяет 5 операторов

Обоснование: $200 \div 40 = 5$. один чат-бот заменяет 5 операторов

Задание 28.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В фитнес-клубе стоимость абонемента — 3000 руб. После запуска онлайн-тренировок число клиентов выросло с 200 до 260. На сколько увеличился ежемесячный доход?

Ответ: ежемесячный доход увеличился на 180 000 руб.

Обоснование: было: $200 \times 3000 = 600\,000$ руб.; стало: $260 \times 3000 = 780\,000$ руб.; прирост: $780\,000 - 600\,000 = 180\,000$ руб.

Задание 29.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В автосервисе внедрили онлайн-запись. Раньше мастер принимал 4 клиента в час, а с онлайн-записью — 5. На сколько процентов выросла производительность мастера?

Ответ: производительность выросла на 25%.

Обоснование: рост: $5 - 4 = 1$ клиент. Процент: $(1 : 4) \times 100\% = 25\%$

Задание 30.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В музее билет стоил 300 руб., посещаемость — 500 человек в день. После внедрения аудиогидов с дополненной реальностью цена билета выросла до 350 руб., а посещаемость — до 600 человек. На сколько увеличился ежедневный доход музея?

Ответ: ежедневный доход увеличился на 60 000 руб.

Обоснование: было: $300 \times 500 = 150\,000$ руб.; стало: $350 \times 600 = 210\,000$ руб.; прирост: $210\,000 - 150\,000 = 60\,000$ руб.

Задание 31.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В службе такси внедрили динамическое ценообразование. В часы пик количество заказов выросло с 200 до 260. На сколько процентов увеличилось число заказов?

Ответ: число заказов увеличилось на **30%**.

Обоснование: рост: $260 - 200 = 60$ заказов. Процент: $(60 : 200) \times 100\% = 30\%$

Задание 32.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В интернет-магазине внедрили нейросеть для подбора рекомендаций. Конверсия (доля посетителей, сделавших покупку) выросла с 2% до 2,5%. На сколько процентов увеличилась конверсия?

Ответ: конверсия увеличилась на 25%.

Обоснование: рост: $2,5\% - 2\% = 0,5\%$. Процент: $(0,5 : 2) \times 100\% = 25\%$.

Задание 33.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В отеле внедрили систему умного дома (управление светом и климатом через приложение). Экономия электроэнергии составила 15% от прежнего расхода в 12 000 кВт·ч в месяц. Сколько кВт·ч удалось сэкономить за месяц?

Ответ: удалось сэкономить 1 800 кВт·ч.

Обоснование: экономия: $12\,000 \times 15\% = 1\,800$ кВт·ч.

Задание 34.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Внедрение мобильного приложения для предзаказа блюд в кафе позволило сократить время ожидания и повысить лояльность гостей. Это пример _____ сервиса.

Ответ: цифровизации

Обоснование: цифровизация — это внедрение цифровых технологий для улучшения клиентского опыта и оптимизации процессов. В данном случае речь идёт о мобильном приложении, что полностью соответствует этому определению.

Задание 35.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Использование роботов-курьеров для доставки еды — это пример _____ бизнес-процессов в сфере услуг.

Ответ: автоматизации

Обоснование: автоматизация подразумевает замену ручного труда техническими средствами, в том числе роботами. Роботы-курьеры выполняют функцию доставки без участия человека, что является классическим примером автоматизации.

Задание 36.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Внедрение чат-бота, который отвечает на часто задаваемые вопросы клиентов 24/7, стало возможным благодаря _____.

Ответ: искусственному интеллекту/блокчейну

Обоснование: чат-боты, способные вести диалог с пользователем, работают на базе технологий искусственного интеллекта (ИИ), в частности NLP (обработки естественного языка). Блокчейн — это технология распределённых реестров, не связанная с диалоговыми системами.

Задание 37.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Внедрение бесконтактной оплаты по QR-коду в общественном транспорте является частью процесса _____ отрасли.

Ответ: цифровой трансформации

Обоснование: цифровая трансформация — это комплексное изменение бизнес-модели и клиентского опыта с помощью цифровых технологий. Внедрение новых способов оплаты меняет взаимодействие клиента с сервисом, что является её частью.

Задание 38.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Внедрение системы «умный дом» в номерах отеля, позволяющей гостю управлять освещением и климатом со смартфона, является примером персонализации сервиса с помощью _____.

Ответ: Интернет вещей

Обоснование: Интернет вещей (IoT) — это концепция сети, объединяющей физические устройства («вещи»), которые оснащены датчиками и могут обмениваться данными. Умные лампы, термостаты и замки в номере отеля — это классические примеры IoT-устройств.

Задание 39.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Использование нейросети для анализа фотографий товаров, которые продавцы загружают на маркетплейс, чтобы автоматически проверять их на соответствие правилам площадки, — это применение _____.

Ответ: компьютерного зрения

Обоснование: компьютерное зрение — это область искусственного интеллекта, которая обучает компьютеры интерпретировать и «понимать» визуальную информацию из окружающего мира. Анализ изображений для проверки их содержания — прямая задача этой технологии.

Задание 40.

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вставьте пропущенное слово. Внедрение технологии распределённого реестра для отслеживания подлинности и пути следования люксовых товаров от производителя до покупателя повышает доверие к сервису. Эта технология называется _____.

Ответ: блокчейн

Обоснование: блокчейн — это децентрализованная база данных, в которой невозможно подделать или удалить уже записанную информацию. Это делает её идеальной для создания прозрачных и надёжных систем отслеживания цепочек поставок.