

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 760c46c7ad7c92e9102a2ca51ba1d84d Владелец: Новикова Наталья Геннадьевна Действителен: с 30.07.2025 по 23.10.2026

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ РАБОТ
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры
по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»
направленность (профиль): *Инновационные технологии сервиса в*
жилищно-коммунальном комплексе

Квалификация: *магистр*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор ОПОП</i>	<i>К.т.н., Борисова Оксана Николаевна</i>

ФОС утвержден Ученым советом «наименование структурного подразделения»:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
ФГБОУ ВО «РГУТИС»	<i>Протокол № 8а от «15» января 2026</i>

1. Общие положения

Диагностические работы выполняются обучающимися всех курсов обучения в конце учебного года в рамках мероприятий внутренней оценки качества образования в соответствии с перечнем аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования.

Оценочные материалы состоят из двух видов заданий: вопросов множественного теста, практических заданий. Формирование пакета заданий диагностической работы проводится ежегодно из представленного фонда оценочных средств.

2. Шкала оценивания сформированности компетенций

Достаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе 43.04.01 «Сервис» Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе соответствует оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

недостаточная сформированность этапа освоения компетенции по образовательной программе 43.04.01 «Сервис» Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе соответствует оценке «неудовлетворительно».

Оценка	Выполненные задания
Отлично	Правильных тестовых заданий не менее 90%, решены все практические задания.
Хорошо	Правильных тестовых заданий не менее 80%, решены не менее 90% практических заданий.
Удовлетворительно	Правильных тестовых заданий не менее 60%, решено 70% практических заданий.
Неудовлетворительно	Правильных тестовых заданий менее 60%, не решены практические задания.

3. Критерии оценивания сформированности компетенций

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий - умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет и разрабатывает и содержательно аргументирует

	стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов - владеет методами системного подхода вырабатывать стратегию действий в сфере сервиса
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий - не в полной мере умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет решение проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов - владеет методами системного подхода вырабатывать стратегию действий в сфере сервиса
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий - не в полной мере умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними - самостоятельно осуществляет и разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов - но не овладел методами системного подхода вырабатывать стратегию действий в сфере сервиса
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий - не осуществляет решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов - не владеет методами системного подхода вырабатывать стратегию действий в сфере сервиса

УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - умеет управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - владеет способами разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - не в полной мере умеет управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - владеет способами разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает концепцию проекта, определяет его цели и задачи - не в полной мере умеет управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла - самостоятельно осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - но не овладел способами разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает концепцию проекта, определяет

	его цели и задачи - не осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта - не владеет способами разработки и реализации проекта в соответствии со своей ролью
--	---

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы Коммуникация	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает организацию работы команды для достижения поставленной цели - умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы Коммуникация - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - владеет способами организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает организацию работы команды для достижения поставленной цели - не в полной мере умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы Коммуникация - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - владеет способами организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях:

	- не в полной мере знает организацию работы команды для достижения поставленной цели - не в полной мере умеет контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы Коммуникация - самостоятельно осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - но не овладел способами организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает организацию работы команды для достижения поставленной цели - не осуществляет планирование командной работы и формулирует цели, задачи - не владеет способами организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
--	--

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия - умеет составлять и редактировать профессиональные и академические тексты, использовать современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет деловую коммуникацию в профессиональной сфере - владеет современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального

	взаимодействия Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия - умеет составлять и редактировать профессиональные и академические тексты, не в полной мере умеет использовать современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет деловую коммуникацию в профессиональной сфере - недостаточно владеет современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия - умеет составлять и редактировать профессиональные и академические тексты, не умеет использовать современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет деловую коммуникацию в профессиональной сфере - но не овладел современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает языковую систему, современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия - не умеет составлять и редактировать профессиональные и академические тексты, не умеет использовать современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности - не осуществляет деловую коммуникацию в профессиональной сфере - не владеет современными
--	--

	профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия
--	---

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - владеет созданием недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - не в полной мере умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - владеет созданием недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - не в полной мере умеет анализировать особенности межкультурного взаимодействия - самостоятельно осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - но не овладел созданием недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется

	ся обучающемуся при следующих условиях: - не знает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия - не осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон - не владеет созданием недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.
--	--

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Код и наименования индикаторов достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки - умеет оценивать свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. - самостоятельно осуществляет приоритеты профессионального развития - владеет способами совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки - не в полной мере умеет оценивать свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. - самостоятельно осуществляет приоритеты профессионального развития - владеет способами совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает приоритеты собственной деятельности и способы ее

	совершенствования на основе самооценки - не в полной мере умеет оценивать свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания. - самостоятельно осуществляет приоритеты профессионального развития - но не овладел способами совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки - не осуществляет приоритеты профессионального развития - не владеет способами совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям

ОПК -1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса - умеет работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере - самостоятельно осуществляет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса - владеет способами организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса - не в полной мере умеет работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере - самостоятельно осуществляет меры по внедрению технологических новаций в дея-

	тельность организаций сферы сервиса - владеет способами организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса - не в полной мере умеет работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере - самостоятельно осуществляет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса - но не овладел способами организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса - не осуществляет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса - не владеет способами организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

ОПК -2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления, ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления, ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания, ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления, -умеет управлять сервисной деятельностью на различных уровнях управления -самостоятельно осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания - владеет методами контроля деятельности

сервиса	организаций в сфере сервиса
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления, - не в полной мере умеет управлять сервисной деятельностью на различных уровнях управления - самостоятельно осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания - владеет методами контроля деятельности организаций в сфере сервиса
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления, - не в полной мере умеет управлять сервисной деятельностью на различных уровнях управления - самостоятельно осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания - но не овладел методами контроля деятельности организаций в сфере сервиса
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления, - не осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания - не владеет методами контроля деятельности организаций в сфере сервиса

ОПК -3 Способен разрабатывать и внедрять систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества, ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере - умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества - самостоятельно осуществляет услуги в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - владеет методами менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере - не в полной мере умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества - самостоятельно осуществляет услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - владеет методами менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере - не в полной мере умеет разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества - самостоятельно осуществляет услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных

	ных сторон - но не овладел методами менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере - не осуществляет услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон - не владеет методами менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

ОПК -4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса, ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса, ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса -умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса -самостоятельно осуществляет работы по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса - владеет технологиями внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса - не в полной мере умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса - самостоятельно осуществляет работы по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса - владеет технологиями внедрения марке-

	тинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса - не в полной мере умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса - самостоятельно осуществляет работы по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса - но не овладел технологиями внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса - не осуществляет работы по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса - не владеет технологиями внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

ОПК -5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса, ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций, ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса - умеет обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций

разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	- самостоятельно осуществляет оценку экономической эффективности управленческих решений - владеет знаниями по внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса - не в полной мере умеет обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций - самостоятельно осуществляет оценку экономической эффективности управленческих решений - владеет знаниями по внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса - не в полной мере умеет обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций - самостоятельно осуществляет оценку экономической эффективности управленческих решений - но не овладел знаниями по внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса - не осуществляет оценку экономической эффективности управленческих решений - не владеет знаниями по внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса

ОПК -6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности, ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности, ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях;	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности - умеет планировать научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет исследования в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях;
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет планировать научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет исследования в сфере профессиональной деятельности - владеет навыками научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности - не в полной мере умеет планировать научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности - самостоятельно осуществляет исследования в сфере профессиональной деятельности - но не овладел навыками научно-приклад-

	ных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности - не осуществляет исследования в сфере профессиональной деятельности - не владеет навыками научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
--	---

ОПК -7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам: ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для индустрии туризма.	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает основные образовательные программы бакалавриата и ориентированным на подготовку кадров для сферы туризма и сервисного обслуживания. - умеет осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет подготовку к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам, - владеет навыками проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает основные образовательные программы бакалавриата и ориентированным на подготовку кадров для сферы туризма и сервисного обслуживания, - не в полной мере умеет осуществлять пе-

	дагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет подготовку к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам, - владеет навыками проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает основные образовательные программы бакалавриата и ориентированным на подготовку кадров для сферы туризма и сервисного обслуживания. - не в полной мере умеет осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам - самостоятельно осуществляет подготовку к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам, - но не овладел навыками проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает основные образовательные программы бакалавриата и ориентированным на подготовку кадров для сферы туризма и сервисного обслуживания, - не осуществляет подготовку к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам, - не владеет навыками проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

ПК-7 – способен реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ПК-7.1. Организует проведение энергетических обследований и составляет энергетические паспорта жилых зданий, ПК-7.2. Организует выполнение мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий, ПК-7.3. Контролирует реализацию программы повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий;	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Основы ресурс- и энергосбережения и энергетической эффективности в сервиса ЖКК. Направления и методы проведение энергетических обследований. Методы внедрения мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий. Новые инструменты повышения энергоэффективности жилищного фонда и внедрения информационных и инновационных технологий. - умеет Реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий. Составлять энергетические паспорта жилых зданий. Использовать программы по повышению энергоэффективности внедрения информационных и инновационных технологий в жилом фонде. - самостоятельно осуществляет мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. - владеет Навыками внедрять энергосберегающе, информационные и другие инновационные технологии в ЖКК.
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Основы ресурс- и энергосбережения и энергетической эффективности в сервиса ЖКК. Направления и методы проведение энергетических обследований. Методы внедрения мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий. Новые инструменты повышения энергоэффективности жилищного фонда и внедрения информационных и

	инновационных технологий - не в полной мере умеет Реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий. Составлять энергетические паспорта жилых зданий. Организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. Использовать программы по повышению энергоэффективности внедрения информационных и инновационных технологий в жилом фонде. - самостоятельно осуществляет Организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. - владеет Навыками внедрять энергосберегающе, информационные и другие инновационные технологии в ЖКК.
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает Основы ресурсо- и энергосбережения и энергетической эффективности в сервиса ЖКК. Направления и методы проведения энергетических обследований. Методы внедрения мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий. Новые инструменты повышения энергоэффективности жилищного фонда и внедрения информационных и инновационных технологий - не в полной мере умеет Реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий. Составлять энергетические паспорта жилых зданий. Организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. Использовать программы по повышению энергоэффек-

	тивности внедрения информационных и инновационных технологий в жилом фонде. - самостоятельно осуществляет мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. - но не овладел Навыками внедрять энергосберегающе, информационные и другие инновационные технологии в ЖКК.
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает Основы ресурсо- и энергосбережения и энергетической эффективности в сервиса ЖКК. Направления и методы проведения энергетических обследований. Методы внедрения мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий. Новые инструменты повышения энергоэффективности жилищного фонда и внедрения информационных и инновационных технологий - не осуществляет Организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающей организацией. - не владеет Навыками внедрять энергосберегающе, информационные и другие инновационные технологии в ЖКК.

ПК-8 - способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ПК-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве, ПК-8.2. Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов;	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Способы сбора и систематизации научно-техническую информацию об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации. Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов. - умеет Использовать средства прикладного

	программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности. Формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения. -самостоятельно осуществляет инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов - владеет Навыком применения информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации. Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Способы сбора и систематизации научно-техническую информацию об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации. Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов. - не в полной мере умеет Использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности. Формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения. - самостоятельно осуществляет инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов - владеет Навыком применения информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации. Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает Способы сбора и систематизации научно-техническую информацию об энергосбережении, в т.ч. с

	использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации. Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов. - не в полной мере умеет Использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности. Формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения. - самостоятельно осуществляет инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов - но не овладел Навыком применения информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации. Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает Способы сбора и систематизации научно-техническую информацию об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации. Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов. - не осуществляет инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов. - не владеет Навыком применения информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации. Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения

ПК-9 - способен применять современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Оценка и критерии оценивания
ПК-9.1. Обладает знаниями современных технологий в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом, ПК-9.2. Применяет современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса в профессиональной деятельности.	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Теоретические основы, нормативно-техническую базу, профессиональные стандарты в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом. Методы организации и управления, используемые в ЖКК; современные технологии и методы организации работ при осуществлении технической эксплуатации зданий и инженерных систем. - умеет Проводить сравнительный анализ профессиональных компетенций по требованиям профессиональных стандартов в сфере ЖКК. Выбирать технологии определения видов обязательств при управлении в сфере жилищно-коммунального комплекса. - самостоятельно осуществляет управление жилищно-коммунальным комплексом. - владеет Навыками разработки технологических процессов по определению видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества МКД. Навыками применения современных технологий управления в профессиональной деятельности
	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при следующих условиях - знает Теоретические основы, нормативно-техническую базу, профессиональные стандарты в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом Методы организации и управления, используемые в ЖКК; современные технологии и методы организации работ при осуществлении технической эксплуатации зданий и инженерных систем. - не в полной мере умеет Проводить сравнительный анализ профессиональных компетенций по требованиям профессиональных стандартов в сфере ЖКК. Выбирать технологии определения видов обязательств при управлении в сфере жилищно-коммунального комплекса. - самостоятельно осуществляет управление жилищно-коммунальным комплексом - владеет Навыками разработки технологических процессов по определению видов

	обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества МКД. Навыками применения современных технологий управления в профессиональной деятельности
	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не в полной мере знает Теоретические основы, нормативно-техническую базу, профессиональные стандарты в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом Методы организации и управления, используемые в ЖКК; современные технологии и методы организации работ при осуществлении технической эксплуатации зданий и инженерных систем. - не в полной мере умеет Проводить сравнительный анализ профессиональных компетенций по требованиям профессиональных стандартов в сфере ЖКК. Выбирать технологии определения видов обязательств при управлении в сфере жилищно-коммунального комплекса. - самостоятельно осуществляет управление жилищно-коммунальным комплексом - но не овладел Навыками разработки технологических процессов по определения видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества МКД. Навыками применения современных технологий управления в профессиональной деятельности
	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при следующих условиях: - не знает Теоретические основы, нормативно-техническую базу, профессиональные стандарты в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом Методы организации и управления, используемые в ЖКК; современные технологии и методы организации работ при осуществлении технической эксплуатации зданий и инженерных систем. - не осуществляет управление жилищно-коммунальным комплексом - не владеет Навыками разработки технологических процессов по определения видов обязательств по управлению, содержа-

	нию и текущему ремонту общего имущества МКД. Навыками применения современных технологий управления в профессиональной деятельности
--	--

4. Контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные методы исследований	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;	Задания закрытого типа: № 1-15 Задания комбинированного типа: № 16-39
	УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Задания открытого типа: №40-50

Задания закрытого типа

1	Отличительными признаками научного исследования являются: Кол-во правильных ответов - 1
1	целенаправленность
2	поиск нового
3	систематичность
4	все перечисленные признаки
2	_____ - это учение о принципах, формах, методах познания и преобразования действительности, применении принципов мировоззрения к процессу познания, духовному творчеству и практике. Кол-во правильных ответов - 1
1	методология
2	идеология
3	аналогия
4	морфология
3	Мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта – это...

	Кол-во правильных ответов - 1
1	синтез
2	анализ
3	обобщение
4	абстрагирование
4	К официальным документам относятся: Кол-во правильных ответов - 1
1	документы, действующие на федеральном уровне
2	документы, действующие на уровне субъектов РФ
3	документы, действующие в пределах отрасли
4	все перечисленные виды документов
5	Системный подход в научном исследовании – это... Кол-во правильных ответов - 1
1	совокупность познавательных операций, в результате которых осуществляется движение мысли от менее общих положений к более общим
2	использование общих научных положений при исследовании конкретных явлений
3	разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения
4	совокупность общенаучных методологических принципов (требований), в основе которых лежит рассмотрение объектов как систем
6	Основные элементы стратегического менеджмента: Кол-во правильных ответов - 1
1	стратегическое планирование, реализация стратегии, стратегический контроль
2	субъекты и объекты стратегического управления
3	стратегическое планирование и тактическое планирование
4	менеджмент, маркетинг, бенчмаркинг
7	Анализ как общелогический метод исследования – это... Кол-во правильных ответов - 1
1	разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения
2	мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта
3	прием познания, в результате которого устанавливаются общие свойства и признаки объектов
4	метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое
8	Проблема научного исследования – это... Кол-во правильных ответов - 1
1	то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
2	то, что не получается у автора научного исследования
3	источник информации, необходимой для исследования
4	более конкретный источник информации, необходимой для исследования
9	Активное и целенаправленное вмешательство в протекание изучаемого процесса – это... Кол-во правильных ответов - 1
1	наблюдение
2	эксперимент
3	сравнение
4	теоретизация
10	К основным показателям стратегического анализа отрасли НЕ относится: Кол-во правильных ответов - 1

1	система сбыта продукции
2	структура и масштабы конкуренции
3	совершенствование организационной структуры управления
4	ключевые факторы успеха
11	Метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое – это... Кол-во правильных ответов - 1
1	синтез
2	системный подход
3	метод индукции
4	метод дедукции
12	Соответствие намеченных целей организации ее реальным возможностям анализируют с помощью: Кол-во правильных ответов - 1
1	SWOT-анализа
2	PEST-анализа
3	анализа разрывов
4	метода EFAS
13	Организация, использующая стратегическое управление, планирует свою деятельность исходя из того, что: Кол-во правильных ответов - 1
1	окружение не будет изменяться
2	в окружении не будет происходить качественных изменений
3	в окружении постоянно будут происходить изменения.
4	в окружении будет увеличиваться доля высокотехнологичных предприятия
14	_____ применяется для обобщения результатов работы по анализу стратегических факторов внешней среды и оценки готовности компании к изменениям во внешней среде: Кол-во правильных ответов - 1
1	SWOT-анализ
2	PEST-анализ
3	анализ разрывов
4	метод EFAS
15	К основным показателям анализа отрасли НЕ относится: Кол-во правильных ответов - 1
1	система сбыта продукции
2	структура и масштабы конкуренции
3	совершенствование организационной структуры управления
4	ключевые факторы успеха

Задания комбинированного типа

Задание 16:

1: Установите соответствие определения и понятия «Задачи системного синтеза».

1) Выявление общих принципов построения систем на основе изучения образцов, созданных природой и человеком	а) организационно-исследовательский аспект.
--	---

2) Построение обобщенной модели новой системы на основе знаний целевых функций, уровня развития материальной базы (элементной базы, конструктивных материалов, информационных технологий, программных сред), технологий системного проектирования	б) эволюционный аспект
3) Разработка методик экспериментального исследования и имитационного моделирования систем, анализа и способов коррекции возможных погрешностей ее поведения –	в) организационно-морфологический аспект

17: Установите соответствие определения и понятия

1) комплексное исследование, с помощью которого можно рассмотреть и оценить степень влияния внешних факторов на бизнес.	а) EFAS-анализ
2) Применяется для обобщения результатов работы по анализу стратегических факторов внешней среды и оценки готовности компании к изменениям во внешней среде.	б) SNW-анализ
3) Комплекс маркетинговых и других исследований сильных и слабых сторон предприятия или конкретного объекта.	в) PEST-анализ
4) Анализ сильных, нейтральных и слабых сторон организации.	г) SWOT - анализ

18. Установите соответствие определения и понятия

1) определение привлекательности отрасли и отдельных товарных рынков внутри неё; определение динамики и структуры отрасли для разработки стратегии поведения фирмы.	а) Анализ стратегических групп конкурентов
2) это подраздел отраслевого анализа, который изучает различные группы конкурирующих фирм, объединенные на основании аналогичных конкурентных подходов и стратегических позиций.	б) Отраслевой анализ
3) это один из методов стратегического анализа организации, позволяющий контролировать и обеспечивать согласованность 5 внутренних элементов предприятия (видения и миссии, целей, стратегии, тактик) с целью достижения желаемого результата в процессе его деятельности.	в) GAP-анализ
4) это комплексное аналитическое исследование, изучающее несоответствия, разрывы между текущим состоянием компании и желаемым.	г) VMOST-анализ

19: Установите соответствие определения и понятия

1) Темп роста низкий, доля рынка низкая, продукт как правило низкого уровня рентабельности и требует большого внимания со стороны управляющего. От них нужно избавляться	а) «Звезды»
2) Высокая доля на рынке, но низкий темп роста объёма	б) «Трудные дети»

продаж. Их необходимо беречь и максимально контролировать. Их привлекательность объясняется тем, что они не требуют дополнительных инвестиций и сами при этом обеспечивают хороший денежный доход.	(«Дикие кошки», «Темные лошадки», «Знаки вопроса»)
3) Высокий рост объема продаж и высокая доля рынка. Долю рынка необходимо сохранять и увеличивать. Они приносят очень большой доход. Но, несмотря на привлекательность данного товара, его чистый денежный поток достаточно низок, так как требует существенных инвестиций для обеспечения высокого темпа роста	в) «Собаки» («Хромые утки», «Мертвый груз»)
4) Низкая доля рынка, но высокие темпы роста. Их необходимо изучать. В перспективе они могут стать как звездами, так и собаками. Если существует возможность перевода в звезды, то нужно инвестировать, иначе - избавляться.	г) «Дойные коровы» («Денежные мешки»)

20: Установите соответствие этапов и действий при анализе конкурентов по Портеру

1) Прогноз действий конкурента	а) первый этап
2) Что думает конкурент: предположения конкурента о своем положении на рынке и об отрасли в целом	б) второй этап
3) Оценка потенциальных возможностей: подробное изучение преимуществ и слабых сторон конкурентов.	в) третий этап
4) Определение будущих целей: Что движет конкурентом? Ключевая мотивация?	г) четвертый этап
5) Определение текущей стратегии: Что делает конкурент на рынке в настоящий момент и что он способен делать для увеличения прибыли?	д) пятый этап

Задание 21. Системный анализ - методология научного исследования и практического освоения сложноорганизованных объектов, при которой на первое место ставится не анализ составных частей объекта как таковых, а его характеристика как определенного целого, раскрытие механизмов, обеспечивающих целостность объектов. Системный анализ применяется в различных областях, в том числе и на уровне предприятий. В каких направлениях может применяться системный анализ на предприятиях?

Задание 22. Гипотеза есть требующее проверки и доказывания предположение о причине, которая вызывает определенное следствие, о структуре исследуемых объектов и характере внутренних и внешних связей структурных элементов. Каким требованиям должно отвечать научная гипотеза?

Задание 23. Перечислите способы получения информации о конкурентах.

Задание 24. Дайте определение понятия «научное исследование».

Задание 25. Дайте определение понятия «Метод научного исследования».

Ответ: Метод научного исследования – это способ познания объективной действительности, включающий в себя определенную последовательность действий, приемов, операций.

Задание 26. Закончите фразу: «Для того, чтобы заключение, полученное путем изучения выборки, можно было распространить на всю генеральную совокупность, выборка должна обладать свойством.....».

Задание 27. Закончите фразу: «способ исследования, который состоит в том, что некоторые утверждения (аксиомы, постулаты) принимаются без доказательств и затем по определенным логическим правилам из них выводятся остальные знания - это.....».

Задание 28. Закончите фразу: «Методология научного исследования и практического освоения сложноорганизованных объектов, при которой на первое место ставится не анализ составных частей объекта как таковых, а его характеристика как определенного целого, раскрытие механизмов, обеспечивающих целостность объектов – это».

Задание 29. Закончите фразу: «Отображение явления или предмета в знаковой форме какого-либо искусственного языка (например, логики, математики, химии) и изучение этого явления или предмета путем операций с соответствующими знаками – это».

Задание 30:

Установите соответствие определения и понятия «Задачи системного синтеза».

1) Выявление общих принципов построения систем на основе изучения образцов, созданных природой и человеком	а) организационно-исследовательский аспект.
2) Построение обобщенной модели новой системы на основе знаний целевых функций, уровня развития материальной базы (элементной базы, конструкционных материалов, информационных технологий, программных сред), технологий системного проектирования	б) эволюционный аспект
3) Разработка методик экспериментального исследования и имитационного моделирования систем, анализа и способов коррекции возможных погрешностей ее поведения	в) организационно-морфологический аспект

Задание 31:

Установите соответствие определения и понятия

1) это экспериментальная или теоретическая деятельность, направленная на открытие и изучение новых явлений и законов природы, на создание новых принципов исследования.	а) Прикладные научные исследования
---	------------------------------------

2) Исследования направлены на нахождение способов использования законов природы для создания новых и совершенствования существующих средств и способов человеческой деятельности.	б) Поисковые научные исследования
3) Исследования направлены на установление факторов, влияющих на объект, отыскание путей создания новых технологий и техники на основе способов, предложенных в результате фундаментальных исследований, определение перспективности работы под темой	в) Фундаментальные научные исследования

Задание 32 «Я знаю, что половина моей рекламы работает – но не знаю, какая именно», – шутил знаменитый Дэвид Огилви, непревзойденный гений рекламного бизнеса. Предприниматель для продвижения услуг организации планирует запустить рекламу с использованием четырех средств: интернета, радио, профессиональных журналов и рекламных плакатов. Специалисты отдела маркетинга посчитали, что эти средства приводят к увеличению прибыли соответственно на 10, 5, 7 и 4 рубля в расчете на 1 рубль, вложенный в рекламу. Распределение бюджета по различным видам рекламы имеет следующие ограничения:

- а) Полный бюджет составляет 1.000.000 рублей в год.
- б) Следует расходовать не более 60% бюджета на интернет.
- в) Не менее 10% средств надо расходовать на рекламные плакаты.

Распределите указанный рекламный бюджет по различным источникам для получения максимальной прибыли.

Задание 33. На основании представленных ниже данных проведите SWOT-анализ организации.

Показатели по конкретному товару данной группы	Конкуренты			Фирма
	1	2	3	
1. Число патентов полученных по конструкции товара	340	-	1	4
2. Полезный эффект (интегральное качество) товара, ед. полезного эффекта	4200	1100	1300	1400
3. Цена товара, ден. ед.	150	320	310	350
4. Затраты на тех. обслуживание и ремонт товара за срок его службы, ден. ед.	3500	4150	5300	3200
5. Интегральный показатель качества сервисного обслуживания товара	5,5	0,96	0,93	0,9
6. Удельный вес прогрессивной технологии	0,3	0,45	0,25	0,7
7. Средний возраст основных производственных фондов, лет	4	8,3	6,4	4,5
8. Удельный вес высококвалифицированных кадров	5	0,42	0,35	0,5
9. Количество конкурентов на	5	7	5	9

входе системы менеджмента				
10. Количество конкурентов на выходе системы менеджмента	6	6	6	7
11. Географическое расположение	удобное	среднее	среднее	удобное
12. Товарная марка фирмы	известная	известная	известная	неизвест.
13. Угроза налоговых изменений	отсутствует	отсутствует	имеется	имеется
14. Угроза повышения цен на сырье и материалы	имеется	имеется	отсутствует	имеется

Задание 34. В хозяйственный портфель компании входит набор хозяйственных подразделений, включающих по несколько «звезд», «трудных детей», «дойных коров» и «собак». Определите стратегические возможности компании в отношении каждого из четырех типов стратегической единицы бизнес.

Задание 35:

Установите соответствие определения и понятия

1) Метод, позволяющий быстро провести анализ конкурентоспособности товара/компании в сравнении с ключевыми конкурентами	а) карта стратегических групп
2) Определение положения конкурентов на рынке осуществляется с помощью	б) Матрица БКГ
3) В его основу этого метода заложены две концепции: жизненный цикл товара и эффекта масштаба производства или кривой обучения	в) Многоугольник конкурентоспособности

Задание 36:

Установите соответствие определения и понятия

1) Общелогические методы исследования	а) аксиоматический, гипотетический, абстрагирование, обобщение, сравнение, формализация, исторический, метод системного анализа, моделирование
2) Методы теоретического уровня	б) наблюдение, опрос, фокус-группа, эксперимент
3) Эмпирические методы исследования	в) анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия

Задание 37:

Установите соответствие определения и понятия категорий «Вероятностные выборки»

1) Такая выборка предполагает однородность генеральной совокупности, одинаковую вероятность доступности всех элементов, наличие полного списка всех элементов.	а) Стратифицированная (районированная)
2) Разновидность случайной выборки, упорядоченная по какому-либо признаку (алфавитный порядок, номер телефона, дата рождения и т.д.). Первый элемент отбирается случайно, затем, с шагом 'n' отбирается каждый 'k'-ый элемент.	б) Серийная (гнездовая или кластерная) выборка

3) Применяется в случае неоднородности генеральной совокупности. Генеральная совокупность разбивается на группы (страты). В каждой страте отбор осуществляется случайным или механическим образом.	в) Случайная выборка (простой случайный отбор)
4) При такой выборке единицами отбора выступают не сами объекты, а группы (кластеры или гнёзда). Группы отбираются случайным образом. Объекты внутри групп обследуются сплошным образом.	г) Механическая (систематическая) выборка

Задание 38:

Установите соответствие определения и понятия категорий «Невероятностные выборки»

1) Изначально выделяется некоторое количество групп объектов (например, мужчины в возрасте 20-30 лет, 31-45 лет и 46-60 лет; лица с доходом до 30 тысяч рублей, с доходом от 30 до 60 тысяч рублей и с доходом свыше 60 тысяч рублей). Для каждой группы задается количество объектов, которые должны быть обследованы. Количество объектов, которые должны попасть в каждую из групп, задается, чаще всего, либо пропорционально заранее известной доле группы в генеральной совокупности, либо одинаковым для каждой группы. Внутри групп объекты отбираются произвольно. Квотные выборки используются в маркетинговых исследованиях достаточно часто.	а) Метод снежного кома
2) Выборка строится следующим образом. У каждого респондента, начиная с первого, просят контакты его друзей, коллег, знакомых, которые подходили бы под условия отбора и могли бы принять участие в исследовании. Таким образом, за исключением первого шага, выборка формируется с участием самих объектов исследования. Метод часто применяется, когда необходимо найти и опросить труднодоступные группы респондентов (например, респондентов, имеющих высокий доход, респондентов, принадлежащих к одной профессиональной группе, респондентов, имеющих какие-либо схожие хобби/увлечения и т.д.)	б) Квотная выборка
3) Опрашиваются наиболее доступные респонденты. Типичные примеры стихийных выборок – опросы в газетах/журналах, анкеты, отданные респондентам на самозаполнение, большинство интернет-опросов. Размер и состав стихийных выборок заранее не известны, и определяется только одним параметром – активностью респондентов.	в) Стихийная выборка

Задание 39:

Установите соответствие определения и понятия

1) комплексное исследование, с помощью которого можно рассмотреть и оценить степень влияния внешних факторов на бизнес.	а) EFAS-анализ
2) Применяется для обобщения результатов работы по анализу стратегических факторов внешней среды и оценки готовности компании к изменениям во внешней среде.	б) SNW-анализ
3) Комплекс маркетинговых и других исследований сильных и слабых сторон предприятия или конкретного объекта.	в) PEST-анализ
4) Анализ сильных, нейтральных и слабых сторон организации.	г) SWOT - анализ

Задание 40:

Установите соответствие определения и понятия

1) определение привлекательности отрасли и отдельных товарных рынков внутри неё; определение динамики и структуры отрасли для разработки стратегии поведения фирмы.	а) Анализ стратегических групп конкурентов
2) это подраздел отраслевого анализа, который изучает различные группы конкурирующих фирм, объединенные на основании аналогичных конкурентных подходов и стратегических позиций.	б) Отраслевой анализ
3) это один из методов стратегического анализа организации, позволяющий контролировать и обеспечивать согласованность 5 внутренних элементов предприятия (видения и миссии, целей, стратегии, тактик) с целью достижения желаемого результата в процессе его деятельности.	в) GAP-анализ
4) это комплексное аналитическое исследование, изучающее несоответствия, разрывы между текущим состоянием компании и желаемым.	г) VMOST-анализ

Задания открытого типа

Задание 41. Дайте определение понятия «Документ»

Задание 42. Дайте определение понятия «Контент-анализ»

Задание 43. Дайте определение понятия «Анкетирование»

Задание 44. Дайте определение понятия «Выборка»

Задание 45. Дайте определение понятия «Репрезентативность выборки»

Задание 46. Дайте определение понятия «Фокус-группа»

Задание 47. Дайте определение понятия «Эксперимент»

Задание 48. Дайте определение понятия «Прогноз»

Задание 49. Дайте определение понятия «Стратегический анализ»

Задание 50. Закончите фразу: «Неформализованное групповое интервью, сфокусированное на выяснение мнений, суждений членов группы по какой-либо узкой проблеме, называют методом».

УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Перечень заданий составлен на основе ФОС по

дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Управление проектами в сервисе	УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи	Задания закрытого типа: №1-15
	УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью	Задания открытого типа: №16-50
	УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	
Проектная деятельность	УК-2.1 Разрабатывает концепцию проекта, определяет его цели и задачи	Задания закрытого типа: №1-15
	УК-2.2 Разрабатывает и реализует проект в соответствии со своей ролью	Задания открытого типа: №16-53
	УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	

Управление проектами в сервисе***Задания закрытого типа*****1. Цель проекта – это:**

- a. Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- b. Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей
- c. Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта
- d. Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

2. Реализация проекта – это:

- a. Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- b. Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта

- c. Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей
 - d. Обязательное получение прибыли в результате реализации проекта
- 3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:**
- a. Промежуточный и итоговый контроль качества завершается составлением отчетов
 - b. Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
 - c. Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей
 - d. Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания
- 4. Что из перечисленного не является преимуществом проектной организационной структуры?**
- a. Объединение людей и оборудования происходит через проекты
 - b. Составление перечня недоработок и отклонений
 - c. Командная работа и чувство сопричастности
 - d. Сокращение линий коммуникации
- 5. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?**
- a. Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям
 - b. Составление перечня недоработок и отклонений
 - c. Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов
 - d. Большой бюджет
- Тест - 6. Метод освоенного объема дает возможность:**
- a. Определения целей проекта и состава работ
 - b. Освоить минимальный бюджет проекта
 - c. Выявить, отстает или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета
 - d. Скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта
- 7. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?**
- a. 9-15 %
 - b. 15-30 %
 - c. до 45 %
 - d. более 50 %
- 8. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?**
- a. Экономические и социальные
 - b. Экономические и организационные
 - c. Экономические и правовые
 - d. Нет правильного ответа
- 9. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:**
- a. Большой бюджет
 - b. Высокая степень неопределенности и рисков
 - c. Целью является обязательное получение прибыли в результате реализации проекта
 - d. Нет правильного ответа
- 10. Что такое веха?**
- a. Знаковое событие в реализации проекта, которое используется для контроля за ходом его реализации
 - b. Логически взаимосвязанные процессы, выполнение которых приводит к достижению одной из целей проекта

- c. Совокупность последовательно выполняемых действий по реализации проекта
 - d. Все перечисленное
- 11. Участники проекта – это:**
- a. Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
 - b. Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
 - c. Структура организации и делегирования полномочий команды, реализующей проект
 - d. Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта
- 12. Инициация проекта является стадией в процессе управления проектом, по итогам которой:**
- a. Объявляется окончание выполнения проекта
 - b. Санкционируется начало проекта
 - c. Утверждается укрупненный проектный план
 - d. Оптимизируются сроки проекта
- 13. Что такое предметная область проекта?**
- a. Объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта
 - b. Направления и принципы реализации проекта
 - c. Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
 - d. Причины, по которым был создан проект
- 14. Для чего предназначен метод критического пути?**
- a. Для определения сроков выполнения некоторых процессов проекта
 - b. Для определения возможных рисков
 - c. Для оптимизации в сторону сокращения сроков реализации проекта
 - d. Для создания условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- 15. Структурная декомпозиция проекта – это:**
- a. Наглядное изображение в виде графиков и схем всей иерархической структуры работ проекта
 - b. Структура организации и делегирования полномочий команды, реализующей проект
 - c. График поступления и расходования необходимых для реализации проекта ресурсов
 - d. Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

Задания открытого типа

Задание 16. Дайте определение понятию «структура проекта»:

Задание 17. Определите разницу между проектом и проектной деятельностью:

Задание 18. К какому виду проектов вы бы отнесли проект перестройки системы высшего образования в России?

Задание 19. К какому виду проектов вы бы отнесли запуск межпланетной станции для высадки человека на Марсе?

Задание 20. К какому виду проектов вы бы отнесли проект строительства пирамид в Древнем Египте?

Задание 21. К какому виду проектов вы бы отнесли постройку дачного дома.

Задание 22. Известно, что деятельность любого предприятия направлена на достижение определенных целей. Любое предприятие ограничено по времени своего существования. Наконец, успешные предприятия всегда уникальны по продуктам, услугам либо бизнес-моделям. Можно ли сказать, что любое предприятие является проектом?

Задание 23. Перечислите группы процессов управления проектами

Задание 24. Что входит в понятие «инициация проекта»?

Задание 25. Проектному менеджеру поставлена цель описания проекта «Новый продукт». По каким стратегическим направлениям ему необходимо провести анализ?

Задание 26. Кто такой менеджер проекта?

Задание 27. Предприятие принимает решение об открытии нового продукта. Назовите основные цели проекта с точки зрения производства

Задание 28. Компания разносторонне предлагает на рынок сложотехнические изделия и сервисные продукты к ним. Каким образом структурировать большой ассортимент проектов?

Задание 29. Определите основные цели нового проекта с точки зрения продажи и маркетинга

Задание 30. Какие характеристики критичны для менеджера проекта?

Задание 31. Что входит в понятие «завершение проекта»?

Задание 32. Менеджеру проекта поставлена задача контролировать проект. Что входит в его действия?

Задание 33. Менеджеру проекта следует выполнить проект по выводу нового сервиса. Каковы его основные действия?

Задание 34. Имеет ли проектная деятельность отличия от операционной, и если имеет, то какие?

Задание 35. Назовите основные цели проекта с точки зрения финансов

Задание 36. Назовите основные цели проекта с точки зрения организационных факторов

Задание 37. Какова роль менеджера проекта в управлении взаимоотношениями с заинтересованными сторонами проекта?

Задание 38. Приведите примеры проектной деятельности:

Задание 39. Что входит в понятие «планирование проекта»?

Задание 40. Какие критерии следует применить проектному менеджеру для определения успешности проекта?

Задание 41. Что такое заинтересованные стороны проекта?

Задание 42. Перечислите членов команды проекта.

Задание 43. С какой целью следует разделять проект на этапы или фазы?

Задание 44. Определите правильную характеристику итерационного типа взаимосвязи между проектами.

Задание 45. Какие основные характеристики отображает структура жизненного цикла проекта?

Задание 46. Что такое функциональный руководитель?

Задание 47. Какова структура жизненного цикла проекта?

Задание 48. Что входит в компетенции менеджеров портфеля?

Задание 49. Что не входит в компетенции менеджеров проектов?

Задание 50. Итерационный тип связи между фазами, это:

Проектная деятельность

Задания закрытого типа

Типовое тестовое задание. Определить, правильный вариант ответа на вопрос, правильный один ответ.

1. Цель проекта – это:

- Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта
- Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

2. Реализация проекта – это:

- Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
- Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
- Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей

- Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания

4. Что из перечисленного не является преимуществом проектной организационной структуры?

- Объединение людей и оборудования происходит через проекты
- Командная работа и чувство сопричастности
- Сокращение линий коммуникации

5. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?

- Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям
- Составление перечня недоработок и отклонений
- Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов

Тест - 6. Метод освоенного объема дает возможность:

- Освоить минимальный бюджет проекта
- Выявить, отстает или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета
- Скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта

7. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?

- 9-15 %
- 15-30 %
- до 45 %

8. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?

- Экономические и социальные
- Экономические и организационные
- Экономические и правовые

9. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:

- Большой бюджет
- Высокая степень неопределенности и рисков
- Целью является обязательное получение прибыли в результате реализации проекта

10. Что такое веха?

- Знаковое событие в реализации проекта, которое используется для контроля за ходом его реализации
- Логически взаимосвязанные процессы, выполнение которых приводит к достижению одной из целей проекта
- Совокупность последовательно выполняемых действий по реализации проекта

11. Участники проекта – это:

- Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
- Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
- Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта

12. Тест. Инициация проекта является стадией в процессе управления проектом, по итогам которой:

- Объявляется окончание выполнения проекта

- Санкционируется начало проекта
- Утверждается укрупненный проектный план

13. Что такое предметная область проекта?

- Объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта
- Направления и принципы реализации проекта
- Причины, по которым был создан проект

14. Для чего предназначен метод критического пути?

- Для определения сроков выполнения некоторых процессов проекта
- Для определения возможных рисков
- Для оптимизации в сторону сокращения сроков реализации проекта

15. Как называется временной промежуток между началом реализации и окончанием проекта?

- Стадия проекта
- Жизненный цикл проекта
- Результат проекта

Задания открытого типа

16. Закончите выражение: «Инвестиционные проекты. Это проекты, для которых определены ...:

17. Закончите выражение: «Экономические проекты - это ...:

18. Закончите выражение: «Социальные проекты – это ...:

19. Закончите выражение: «Общая структура жизненного цикла проекта включает в себя:

20. Закончите выражение: «Возможность участников проекта воздействовать на него:

21. Ответьте на вопрос «Какой из видов жизненного цикла проекта ставит оптимизацию выше адаптивности:

22. Ответьте на вопрос «Перечень видов деятельности, обеспечивающих управление проектом, включает в себя:

23. Ответьте на вопрос «Какую деятельность осуществляют руководители высшего уровня организационной структуры проекта:

24. Ответьте на вопрос «Что является элементом обеспечивающей деятельности:

25. Ответьте на вопрос «Что является элементом управленческой деятельности:

26. Ответьте на вопрос «Согласно Мескону, Альберту и Хедоури выбор, сделанный только на основе ощущения его правильности, это выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом это:

27. Назовите пророчное слово: «Проект, который имеет лишь одного постоянного сотрудника – управляющего проектом, является ... матричной структурой.
28. Ответьте на вопрос «Как называется скидка, содействующая рекламе проекта?
29. Закончите выражение: «Два инструмента, содействующих менеджеру проекта в организации команды, способной работать в соответствии с целями и задачи проекта – это структурная схема организации и....
30. Ответьте на вопрос «Назовите метод контроля фактически выполненных работ по реализации проекта, позволяющий провести учет некоторых промежуточных итогов для незавершенных работ.
31. Ответьте на вопрос «Назовите один из трех способов финансирования проектов: самфинансирование, использование заемных и ... средств.
32. Назовите пророчное слово: Состояния, которые проходит проект в процессе своей реализации – это ... проекта.
33. Ответьте на вопрос «Как называется временное добровольное объединение участников проекта, основанное на взаимном соглашении и направленное на осуществление прибыльного, но капиталоемкого проекта?
34. Ответьте на вопрос «Завершающая фаза жизненного цикла проекта состоит из приемочных испытаний и ...
35. Ответьте на вопрос «Как называются денежные потоки, которые поступают от каждого участника реализуемого проекта?
36. Ответьте на вопрос «Как называется организационная структура управления проектами, применяемая в организациях, которые постоянно занимаются реализацией одного или нескольких проектов?
37. Закончите выражение: «Проект, заказчик которого может решиться увеличить его окончательную стоимость по сравнению с первоначальной, является:
38. Назовите пророчное слово: Объединение ресурсов в процессе создания виртуального офиса проекта характеризуется ... независимостью.
39. Ответьте на вопрос «Назовите типовую ошибку при формулировании цели проекта
40. Закончите выражение: «Календарное планирование проекта осуществляется
41. Закончите выражение: «Индикатор проекта: Точка безубыточности характеризует
42. Ответьте на вопрос «Какая характеристика из нижеперечисленного не относится к универсальным характеристикам проекта?
43. Закончите выражение: «Метод оценки стоимости проекта по аналогам — это:

44. Закончите выражение: «Команда проекта это

45. Закончите выражение: «Критический путь проекта – это...

46. Закончите выражение: «Метод гибкого управления проектом (Agile Project Management) — это:

47. Ответьте на вопрос «Какой параметр из нижеперечисленных не относится к универсальным измерениям проекта?

48. Закончите выражение: «Полный резерв времени работы — это:

Задания комбинированного типа

Задание 49.

Практическое задание Раскройте определения нижеследующих понятий. Рядом поставьте номер подходящего высказывания.

- а) Доклад – это
- б) Проект – это...
- в) Реферат – это...
- г) Исследовательская работа – это...

1. сбор и представление исчерпывающей информации по заданной теме из различных источников, в том числе представление различных точек зрения по этому вопросу, приведение статистических данных, интересных фактов

2. работа, связанная с решением творческой, исследовательской задачи с заранее неизвестным результатом

3. устное или письменное сообщение с целью познакомить слушателей (читателей) с определенной темой (проблемой), дать общую информацию, возможно, представить соображения автора доклада, которые в данном случае не требуют научной проверки или доказательств

4. работа, направленная на решение конкретной проблемы, на достижение оптимальным способом заранее запланированного результата

Рекомендуемые критерии: количество правильно сопоставленных определений. Всего 4 определения . 1 – неудовлетворительно. 2 – удовлетворительно. 3 – хорошо. 4 - отлично.

Задание 50.

Опишите жизненный цикл инвестиционно-строительного проекта в сфере коммерческой недвижимости.

Обязательные элементы:

1. перечислите все фазы цикла проекта (в рамках методологии Института управления проектами (Project Management Institute),

2. перечислите методы моделирования жизненного цикла.

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные подходы к организационно-управленческой деятельности	УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи	Задания закрытого типа: 1-15
	УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели	Задания открытого типа: 16-53
	УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	Задания открытого типа: 54-125
Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	Задания закрытого типа: 1-8 Задания открытого типа: 1-6

Современные подходы к организационно-управленческой деятельности

Задания закрытого типа

1	Управление персоналом базируется
1	На принципе подбора персонала

2	На принципе преемственности
3	На принципе открытого соревнования
4	Все вышеперечисленное
2	Занятие большей доли рынка предполагает
1	Значительные инвестиции
2	Незначительные вложения
3	Отсутствие вложений
4	Обучение персонала
3	Процедура оценки выполненных работ осуществляется
1	На первом этапе анализа выполненных работ
2	По истечении планового периода
3	На постоянной основе
4	Индивидуально
4	Результативность выполнения задач
1	Влияет на материальное вознаграждение
2	Нематериальное вознаграждение
3	Влияет на материальное и нематериальное вознаграждение
4	Ни на что не влияет
5	Процесс управления осуществляется посредством
1	Принятия решений
2	Реализации решений
3	Реализацией другими сотрудниками
4	Принятия и реализации решений
6	Стратегия управления персоналом характеризуется
1	Долгосрочностью
2	краткосрочностью
3	Мотивацией персонала
4	Все вышеперечисленное
7	К функциям управления по предметным областям относят
1	Производство
2	Качество
3	Маркетинг
4	Все вышеперечисленное
8	Предпринимательская стратегия
1	Альтернативна
2	Коллегиальная
3	Альтернативная, коллегиальная
4	Характерная для компаний, занимающихся новым видом деятельности
9	Период постановки целей, в контексте которых формулируются задачи
1	Год
2	Три
3	Пять
4	Год, три, пять
10	Стратегия динамического роста
1	Закладывается фундамент для будущего компании
2	Регулярные оперативных совещаниях
3	Не закладывается на предприятиях
4	Проводится в редких случаях
11	К условно постоянным расходам относятся
1	Амортизационные отчисления, расходы на оплату труда, расходы на страховые взносы
2	Амортизационные отчисления
3	Расходы на страховые взносы
4	Амортизационные отчисления и расходы на страховые взносы

12	Условно – переменные расходы
1	Расходы на воду
2	Расходы на транспортные услуги
3	Расходы на электроэнергию
4	Все вышеперечисленное
13	Руководство предприятием направлено на
1	Обеспечение адаптивности организации
2	Обеспечение работы организации
3	Обеспечение адаптивности организации к изменяющимся экономическим условиям
4	Обеспечение продаж организации
14	Что означает управление риском предприятия
1	Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации
2	Системное применение политики по отношению к подчиненным
3	Комбинирования целей
4	Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации, идентификации анализа, обработки, мониторинга риска и обмена информацией
15	Что относится к способам снижения рисков предприятия
1	Диверсификация
2	Отсутствие последовательности действий
3	Контроль
4	Мониторинг

Задания комбинированного типа

Задача 16.

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?

Задача 17.

В хозяйственный портфель компании входит набор хозяйственных подразделений, включающих по несколько «звезд», «трудных детей», «дойных коров» и «собак». Определите стратегические возможности компании в отношении каждого из четырех типов стратегической единицы бизнеса

Задание 18.

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?

Задание 19.

Фирма, выпускающая лаки для дерева и фирма производящая компоненты для получения лака для дерева решили добровольно объединиться. При этом они остаются в той же отрасли, что и раньше. Определите тип стратегии достижения конкурентных преимуществ фирм в отрасли.

Задание 20.

Менеджер коммерческой фирмы 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?

Задача 21.

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
2. Увеличение доли компании на рынке.
3. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
4. Создание сплоченной управленческой команды.
5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.

Задача 22.

Как соотносятся понятия «стратегическая цель», «задачи», «образ прошлого», «образ будущего» предприятия?

Задача 23.

Приведите примеры видов риска для предприятия в зависимости от принадлежности отрасли функционирования.

Задание 24.

Сформулируйте условия, при которых необходима разработка миссии и философии предприятия?

Задание 25.

Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Задание 26.

Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
- потеря научно-технического и кадрового потенциала;
- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие. Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам Дальневосточного федерального округа? Ответ следует аргументировать. Перечислить основные проблемы регионов в этом ключе.

Задание 27.

Проведённый анализ показателей развития региона показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на инновации и поддерживает спрос на низкокачественные, морально устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры товары, тем самым препятствуя структурной перестройке экономики, развитию в регионах высокотехнологичного сектора и сферы услуг.

Какие меры следует предпринять органам власти, способствующие успешной реализации инновационной политики на предприятиях, организациях отраслей специализации региона?

Задание 28.

Одной из основных задач региональной управленческой политики является поддержка разработок в сфере высоких технологий с целью производства на их основе импортозамещающих товаров и услуг, создание условий для привлечения зарубежных инвестиций. Каково должно быть организационное и финансовое обеспечение решения данной задачи?

Задание 29.

В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм

Задание 30

Современный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Задание 31.

В отделе финансово-экономического учёта и контроля промышленно-производственной организации ООО «Орион» запущен проект по модернизации программного обеспечения. Ответственным за его реализацию был назначен заместитель начальника отдела. Какими обстоятельствами обусловлена необходимость команды проекта?

Задание 32.

Крупная торговая компания реализует проект по оптимизации доставки товаров в свою розничную сеть. Результаты текущего контроля проекта показали общее отклонение от его заданных показателей (сроки реализации, финансирование и пр.) на 10 %. Какие действия в этом случае должны предпринять руководитель и куратор проекта?

Задание 33.

Подразделение предприятия, занимающееся разработкой и реализацией информационных проектов, в течение длительного времени показывает низкие показатели эффективности своей деятельности. Тренинг по управлению временем и внедрение базового проектного управления не дал положительных результатов. В результате диагностики были выявлены следующие причины низкой производительности труда:

- в подразделении на системном уровне отсутствует механизм определения приоритетности решаемых задач (сотрудники не выделяют более и менее значимые задачи);
- сотрудники - хорошие эксперты, но плохие менеджеры (отсутствует делегирование полномочий внутри структурного подразделения);
- сложная, трудоёмкая система отчётности, занимающая много времени;
- в подразделении царит культура индивидуального успеха.

Какие действия необходимо предпринять для повышения эффективности этого структурного подразделения?

Задание 34

Ознакомьтесь с участниками логистической деятельности:

1. ЗАО «Гончар». Фабрика расположена на небольшом расстоянии к югу от Садового кольца г. Москвы.
 2. СП «Велор». Совместное предприятие расположено в г. Орле, около 350 км. от г. Москвы. Совместное предприятие является поставщиком материалов на ЗАО «Гончар».
 3. Компания «Керама». Компания является основным дистрибьютором продукции, производимой ЗАО «Гончар» (70 % реализации от всего объема выпуска).
- Каковы границы логистической системы ЗАО «Гончар»?

Задание 35.

В крупной частной компании начальник технической службы ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе проф. программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка. Однако водители этого просто не делали, часто машины выезжали из гаража с серьезными неполадками технического характера, хотя предыдущий водитель знал о них, но не считал нужным сообщать. Вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится компании, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Многочисленные устные предупреждения результата не давали.

Тогда начальником была использована другая тактика. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. В течение месяца количество отчетов водителей возросло вдвое и соответственно сократилось количество вызовов ремонтных бригад на маршруты.

Чем объяснить успех письменных ответов начальника на поданные рапорты в соответствии с теорией коммуникаций? Каким может быть нисходящий процесс коммуникации в данной ситуации?

Задание 36.

В одной из компаний особое внимание уделялось отношениям высших руководителей со своими заместителями. Это связано с тем, что от их совместной деятельности, эффективности взаимодействия зависит успех дела. Для обсуждения представлены заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.

Заповеди руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не следует видеть в заместительстве шанс для проведения
3. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
4. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время заместительства информацию ради собственной карьеры.
5. Ориентация на окончание сроков заместительства. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

Можно ли отказаться от каких-либо заповедей? Какие заповеди можно добавить для создания эффективных коммуникаций?

Задание 37

Большинство руководителей не находят любви или уважения своих подчинённых. Нередки конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела. При возникновении потенциального или реального конфликта для подчиненного рационально использовать следующие рекомендации:

1. Исключить доминирующую агрессивную схему конфликтного поведения, которая с руководителем вряд ли возможна, а также схему уклонения от работы как изолирующую и непродуктивную.
2. Научиться терпению и терпимому отношению к не устраивающему вас руководителю. Поведение «трудного руководителя» — модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений.
3. Искать точки соприкосновения. Не поддавайтесь искушению легкого пути — свалить все неувязки на плохого руководителя.
4. Используйте различные тактики. Вам легче изменить свое поведение соответственно обстоятельствам, чем изменить поведение вашего руководителя. На все положительное, что есть в поведении вашего руководителя, реагируйте с одобрением и предложением о сотрудничестве. Жалобы сведите к минимуму.
5. Попробуйте отнестись к плохому руководителю как к проблемной конфликтной ситуации, которая может быть разрешена если не полностью, то хотя бы частично.

Какие коммуникативные проблемы и барьеры характерны для ситуации? Если ваш руководитель, по вашему мнению, находится не на своем месте и его действия вызывают у вас раздражение, что вы постарались бы применить на практике?

Задание 38

Вы директор агентства. Ваши подчиненные — экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите стиль управления в данной организации.

Задание 39.

Вы антикризисный управляющий небольшого предприятия. Дисциплина труда на предприятии – низкая. Ваши подчиненные, в основном, – недобросовестные работники с низкой квалификацией. Выберите для себя форму управленческого поведения. Ответ обоснуйте.

Задание 40

Вы руководитель небольшой ремонтно-строительной бригадой. Уровень развития ваших подчиненных можно охарактеризовать следующим образом: «хотят работать, но еще не умеют работать самостоятельно» (недостаточно опыта, хотя обладают определенными базовыми навыками, старательны, добросовестны). Выберите для себя форму управленческого поведения. Составьте план развития данного коллектива. Ответ обоснуйте.

Задания открытого типа

41. Дайте ключевые характеристики контроля на предприятии?
42. Что является базовой мотивационной составляющей в японских предприятиях?
43. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?
44. Как следует понимать мотивы престижа?
45. На какой срок разрабатываются оперативные планы?
46. Что включает в себя понятие планирование на сервисном предприятии?
47. На каком управленческом уровне осуществляется организационное планирование?
48. Что представляет собой функция планирования?
49. Как характеризуется одна из форм монополии, объединение многих промышленных, финансовых и торговых предприятий, которые формально сохраняют самостоятельность, а фактически подчинены финансовому контролю и руководству главенствующей в объединении группе предприятий?
50. Как называется вид хозяйственной деятельности, при которой часть участников отвечает по долгам всем своим имуществом, а часть только в пределах своих взносов в уставной фонд?

УК-3 Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО

УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

Задания закрытого типа

Тестирование.

1. Первоначально, термин «волонтер» обозначал:
 - а) людей, добровольно поступивших на военную службу
 - б) благотворителей
 - в) меценатов
 - г) помощников из числа скаутов на первых крупных спортивных состязания в начале XX в.

2. В волонтерскую деятельность во всем мире вовлечено:
 - а) 350 миллионов человек
 - б) 4 миллиарда человек
 - в) 800 миллионов человек
 - г) 1 миллиард человек

3. Укажите основные признаки волонтерской деятельности (выберите все верные варианты ответа):
 - а) добровольность
 - б) регулярность
 - в) безвозмездность
 - г) социально значимый характер деятельности
 - д) командный характер

4. Перечислите ключевых участников добровольческой деятельности:
 - а) добровольцы (волонтеры)
 - б) организаторы волонтерской деятельности
 - в) добровольческие организации
 - г) благополучатели
 - д) заказчики волонтерских услуг
 - е) все ответы верны

5. Каким принципом НЕ руководствуются участники добровольческой деятельности:
 - а) принцип безвозмездности, добровольности, равноправия и законности деятельности добровольцев
 - б) принцип приоритета меркантильных интересов
 - в) принцип свободы в определении целей, форм, видов и методов в выборе волонтерской деятельности
 - г) принцип гласности и общедоступности информации о добровольческой деятельности

6. В каком международном документе зафиксированы основные принципы волонтерского движения:
 - а) Всемирная декларация волонтеров

- б) Всеобщая декларация прав человека
- в) Декларация ООН о правах инвалидов
- г) Всемирная декларация об образовании для всех

7. Назовите основополагающий законодательный акт в области волонтерства в России:

- а) Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года
- б) Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»
- в) Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 N 474 «О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года»
- г) Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»

8. В России Годом добровольца (волонтера) был объявлен:

- а) 2014
- б) 2017
- в) 2018
- г) 2020

Задания комбинированного типа

1. Вы руководите волонтерским объединением и запланировали проведение праздничной акции в детском доме с участием волонтеров. Однако вечером, накануне завтрашнего выезда в детдом, несколько человек оповестили вас об отказе от поездки, мотивируя свое решение боязнью не справиться с эмоциональной нагрузкой.

2. После проведения экологической акции по уборке леса вы организовали для волонтеров горячее питание, приготовив его непосредственно на месте на костре. Однако из-за охвата большой территории леса не все волонтеры одновременно закончили работу и смогли одновременно собраться для получения еды. Часть волонтерских семей с детьми подошли чуть позже и выяснилось, что им не хватает порций.

3. Команду волонтеров попросили помочь на городской ярмарке, которая проходит зимой на свежем воздухе. Из-за резкого похолодания многие волонтеры, не спрашивая разрешения, покидают свои позиции и уходят в теплые помещения согреться. Некоторые из них отказываются выходить на помощь, ссылаясь на ужасный холод.

4. Приют для бездомных животных попросил помощи в уборке вольеров для животных. Для волонтеров был проведен инструктаж по безопасности и взаимодействию с животными. Однако один волонтер какими-то своими действиями спровоцировал собаку, которая впоследствии его укусила.

5. Медиа-волонтер, помогающий федеральным СМИ, выкладывает в социальную сеть фотографию с красивым видом с крыши здания, где проходит мероприятие. При этом все добровольцы во время тренингов и инструктажей неоднократно были предупреждены, что доступ на эту крышу категорически для них запрещен. Остальные волонтеры начинают подходить к вам с жалобами, что вы их туда не пускаете, а на кого-то запрет не распространяется.

6. Один из ваших волонтеров на региональном мероприятии является гражданином другого государства. Представители СМИ хотят взять у него интервью и сделать хороший информационный репортаж о проходящем событии и команде волонтеров. Вы проводите с волонтером специальный брифинг перед интервью и вместе с ним идете к журналистам. В процессе интервьюирования один из журналистов начинает задавать волонтеру вопросы на его родном языке, который абсолютно вам незнаком.

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций	УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-51
	УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-51
Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе	УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	Задания закрытого типа 1-30 Задания открытого типа 31,32,33,34,36,39,41,43,44,45,46,47,50,51,54,55,56,61,62,63,65,66,67-80

	УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Задания закрытого типа 1-30 Задания открытого типа 31,34,35,37,39,40,42,48,49,51,52,53,57,58,59,60,64,72,73,74,75,76,77,78,80
--	--	---

Задания закрытого типа

1	Applicants for this desk-top publishing course must have good keyboarding skills but _____ to have prior publishing experience. Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>don't need</i>
2	must
3	need
4	mustn't
2	We are not allowed _____ any arrangements for the conference before talking to him. Кол-во правильных ответов - 1
1	make
2	made
3	<i>to make</i>
4	had made
3	If the form had been completed correctly, the transfer _____ only two days. Кол-во правильных ответов - 1
1	would take
2	will take
3	took
4	<i>would have taken</i>
4	Latecomers _____ to enter the theatre until there is a suitable break. Кол-во правильных ответов - 1
1	may not
2	will not may
3	<i>will not be allowed</i>
4	will not have
5	_____ does it take you to get to the university campus? Кол-во правильных ответов - 1
1	How quickly
2	When
3	<i>How long</i>
4	How far
6	The manager asked the staff _____ anything in the office before the police arrived. Кол-во правильных ответов - 1
1	to touch

2	<i>not to touch</i>
3	to not touch
4	don't touch
7	There are so many people here! But that TV programme a few weeks ago said the smaller islands of the archipelago _____ mostly uninhabited and very peaceful. Кол-во правильных ответов - 1
1	are
2	is
3	was
4	<i>were</i>
8	The scientists said it was one of _____ earthquakes ever. Кол-во правильных ответов - 1
1	most powerful
2	<i>the most powerful</i>
3	powerfullest
4	more powerful
9	Over the past 40 years, world demand for food _____. Кол-во правильных ответов - 1
1	triple
2	tripled
3	have tripled
4	<i>has tripled</i>
10	The candidates _____ in alphabetical order. Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>will be interviewed</i>
2	will interview
3	will have been interviewed
4	will have interviewed
11	Friends and family members usually _____ each other in a casual or informal way. Кол-во правильных ответов - 1
1	identify
2	<i>greet</i>
3	call
4	talk
12	The best way to meet people is to _____ with them. Кол-во правильных ответов - 1

1	<i>socialize</i>
2	introduce
3	speaking
4	cry
13	_____ is the best way to initiate a conversation with a potential new friend. Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>Small talk</i>
2	Meeting
3	Greetings
4	Being rude
14	Effective _____ are important in business. Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>telephone skills</i>
2	telephone numbers
3	telephone conversation
4	telephoning
15	He asked _____ to connect the call with the sales department. Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>the switchboard operator</i>
2	the telephone assistance
3	the administrator
4	the telephone secretary

Задания комбинированного типа

Задание 16. Read the text and say if the statements are true or falls:

TOP 10 Facts about the Russian House

The Russian house greatly differs from dwellings in other countries. Although its interior and exterior may be similar to those of other national houses, the “spirit” of the Russian house is quite different.

1. It is very warm inside the Russian house during winters

When it is drastically cold and frosty outdoors, you will still enjoy warm and even hot temperatures in the Russian house. Russians can easily wear shorts at home during coldest months. It seems quite logical when a body gets tired of cold and can relax in a heated house.

2. When you enter the Russian house you should take off your shoes

A bigger part of Russia has clayed soil. When it is raining or snowing, streets get covered with mud and dust. In this case, neither asphalt nor cobblestone will be of any help.

The only way to keep your house clean is to take off shoes when you step over the doorstep.

Besides, winter shoes are trimmed with fur, so it would be unsanitary to wear these shoes inside!

When you enter the Russian house you take off heavy boots and put on slippers to “let your feet breathe”.

3. A TV set is the center of the Russian house

A TV set is the main source of entertainment in Russia. It broadcasts amusing programs, forms public opinion and gives medical advice (often bad).

4. Many Russians still live in communal apartments

Communal apartments are located in a block of flats. It is a flat where several families live at once. Each family has its own room, but they share the bathroom, kitchen and hall with neighbors.

For example, there is about half a million people in Saint Petersburg who are still living in communal apartments.

5. Most Russians live in multi-storey blocks of flats

Only 25% Russians live in detached houses. Most population lives in multi-storey blocks of flats with common utilities. That is why housing and municipal services are of great importance in Russia as they provide the Russian houses with heat and water.

6. Most Russians have a dacha (a seasonal house with a garden plot)

This house can be quite tiny or a whole mansion.

Regardless of living standards dachas remain one of key values in Russia. Every second Russian household has its own dacha

7. Russian houses are characterized not by the number of bedrooms, but separate rooms

A common one-bedroom flat (bedroom + living room) is called a two-room flat in Russia. However, the Russian house often has a separate kitchen. Besides, a separate kitchen should also have a door in accordance with the Russian civil design standards.

8. The Russian house is a real fortress

In order to get inside the Russian house you need to get through a metal door that can withstand a small storm operation. A ground floor in blocks of flats is often inhabited, and its windows are protected with bars. Metal doors became popular in a spate of criminal activities in the 1990s.

Metal doors with coded locks or entry phones protect the entrance to multi-storey blocks of flats.

9. The Russian house is a closed area

Russians respect their privacy, and prefer to have breakfast and dinner at home. That is why every Russian house is equipped with a fridge, a gas or electric stove and other kitchen utensils. Besides, most Russians have their own washing machines to wash and iron their clothes right at home.

10. Russians think of their house as a key value

Russians do not like changing their homes. If they are owners of the Russian house and belong to a low-income social group, they are hardly to get motivated to move.

1. It is not very warm inside the Russian house during winters.
2. When you enter the Russian house you should take off your shoes.
3. A kitchen is the center of the Russian house.
4. Many Russians still live in communal apartments.
5. Most Russians live in multi-storey blocks of flats.
6. Most Russians have a dacha (a seasonal house with a garden plot).
7. Russian houses are characterized by the number of separate rooms.
8. The Russian house is a real fortress.
9. The Russian house is a closed area.

10. Russians think of their house as a key value.

Задание 17. Match the words with their definitions below.

a) score b) CV c) tuition d) diploma e) grade f) degree g) PhD h) master's degree i) bachelor's degree j) transcript

1. a mark for the standard of a piece of college- or schoolwork;
2. a college or university degree that is higher than a bachelor's degree;
3. the number of marks, points made in a test or competition;
4. an official document of a college or university, which lists a student's classes and grades received;
5. teaching or instruction;
6. a first college or university degree;
7. a title given by a university or college to a student who has completed a course of study successfully;
8. a short written account of a person's education and past employment;
9. a high-level university degree, which you get by doing original research and writing a thesis;
10. an official paper showing that a person has successfully finished a course of study or passed an examination.

Задание 18. Put the main parts of a business presentation in the right order:

1.	a. Ordering information
2.	b. Delivering the message
3.	c. Introducing yourself
4.	d. Greeting
5.	e. Summarizing
6.	f. Finishing
7.	g. Referring to visual aids
8.	h. Introducing the topic
9.	i. Inviting the audience to speak
10.	j. Checking the understanding

Задание 19. Read the text and fill in the appropriate phrases:

A PRESENTATION

Good morning, ladies and gentlemen! We haven't all met before, so 1. ----- . My name is John Jackson and I'm the Creative Director of the Pyramid Advertising Agency. 2. ----- about how we can boost your sales figures with a new up-to-date dynamic ad campaign. In 3. -----, I'll start with the trends in advertising over the last five years. 4. ----- why some of these ads have been more successful than others and how this relates to you. 5. ----- our recommendations. I think if you don't mind, we'll leave 6. ----- . 7. ----- my slide the least persuasive types of ads last year were those that used Company Directors or famous people to endorse products. This leads me to the most important part of my

talk, our recommendations and the kind of advertising campaign we think will bring you significant results. So let's go over the most important points 8. ----- from my talk today. For an effective ad campaign you need to be original and to entertain. Well, that's all I have today for the moment, 9. -----.

Now if there are any questions, 10. -----.

- | | |
|----------------------------------|---|
| a. As you can see from | f. I'll then examine |
| b. the first part of my talk. | g. I'd like you to remember |
| c. I'd like to introduce myself. | h. I'm going to talk for about 20 minutes |
| d. Thank you for listening. | i. I'll be happy to answer them. |
| e. Finally, I'll present | j. questions to the end |

Задание 20. Match English collocations with Russian definitions:

1. improving the quality of housing	инструментарий сообщества
2. Community Tool Box	не качественное жильё
3. The lack of decent affordable housing	общественность готова поддержать
4. vacancy rates in most	защитники жилищного строительства
5. work for improved housing	улучшение качества жилья
6. community planning or development effort in progress	обвал или пожар
7. affordable housing	Отсутствие достойного доступного жилья
8. positive social impact	доля вакантных площадей
9. substandard housing	положительное социальное воздействие
10. housing advocates	работать над улучшением жилья
11. collapse or fire	доступное жильё
12. public is ready to support	планирование или развитие сообщества

Задание 21. Match the words with the definitions below.

- a) score b) CV c) tuition d) diploma e) grade f) degree
g) PhD h) master's degree i) bachelor's degree j) transcript

- a mark for the standard of a piece of college- or schoolwork;
- a college or university degree that is higher than a bachelor's degree;
- the number of marks, points made in a test or competition;
- an official document of a college or university, which lists a student's classes and grades received;
- teaching or instruction;
- a first college or university degree;
- a title given by a university or college to a student who has completed a course of study successfully;
- a short written account of a person's education and past employment;

9. a high-level university degree, which you get by doing original research and writing a thesis;
10. an official paper showing that a person has successfully finished a course of study or passed an examination.

Задание 22. Match the pairs of synonyms from A and B and translate them.

1. result	a. last
2. scholarly	b. article
3. brief	c. conclude
4. continue	d. due to
5. scientist	e. academic
6. paper	f. curriculum
7. because of	g. abstract
8. syllabus	h. scholar
9. summary	i. tend
10. have a tendency	j. concise

Задание 23. Answer the questions

What is small talk? What are the acceptable topics of the conversation after conversation or chitchat may not carry much meaning in itself, business hours? What subjects do you have to avoid when you have just met — to ease into a conversation with people?

Задание 24. Listen to the text "British Communication Styles". Answer the questions that follow.

Are the British people formal?

What people do the older generation of British businesspeople prefer to deal with?

What is business done by younger businessmen characterized by?

What is the basis for long-term business success?

Why do businesspeople prefer to do business with people at their level?

Who presents the aura of authority?

Задание 25. Answer the questions

Do you think foreign speakers find it difficult to speak on the phone? What is required to make a telephone call? What multi-word verbs to be used in telephone conversations do you know?

Задание 26. Answer the questions

Do you have to be formal or informal while on a call? What phrases are usually used in case you don't understand a person speaking to you on the telephone?

Задание 27. Answer the questions

What rules should be observed when speaking on the phone?

Задание 28. Make the annotation of the text

The history of Russian housing, from kommunalki to community flats

Before the 1917 Revolution 80 percent of the Russian population lived in the country; by the 1980s more than 70 percent resided in big cities like Moscow and Leningrad (St Petersburg).

The kommunalki flats

The immediate response on the part of the Soviet government was to requisition houses and capacious apartments of the aristocrats and the wealthy bourgeoisie and divide them into communal flats (kommunalki). This was easier to do in Leningrad than in Moscow as there were more buildings and apartments of that sort in the former imperial capital.

The kommunalki, sometimes known as corridor flats, were rooms allocated to families along a corridor and entrance hall: sp no cooking and toilet facilities. Families had to use a communal kitchen, toilet and bathroom – common spaces that were usually situated at the end of the corridor. Cleaning of these common spaces, including the corridor and entrance hall, was by a schedule agreed by the occupants.

After Stalin's death there was a mini thaw, and the government allowed a more liberal approach to the housing problem by building 5-storey buildings with self-contained apartments in the outer parts of the city.

The flats in these buildings, popularly known as khrushchevki, were eagerly sought after.

In the early 1960s the long waiting lists prompted the government to resurrect the cooperative housing associations, through which buyers could purchase their own flats, signalling the beginning of the end for the kommunalki.

During the period between the Revolution and the collapse of the USSR in 1991 certain members of the elite in the political, military and cultural world were allocated comfortable, if not luxurious, flats. Some of these were to be found in Stalin's wedding cake buildings and others in blocks specially built for the purpose.

Life in one such block was described most vividly in a book called *The House on the Embankment* by Yuri Trifonov. The block described is situated opposite the Kremlin and still contains luxury flats, and also a museum illustrating the lifestyle for the nomenclature of that time.

Descriptions of life of those who had to live in the more humble environment of kommunalki can be found as background material in the novels of Mikhail Bulgakov (of *Master and Margarita* fame) and the writing of Maria Tsvetayeva. The poet and song writer, Vladimir Vysotsky, a theatre and music-hall idol of the people, sang about kommunalki in a humorous vein, using the trials and tribulations of communal life as his theme.

Задание 29. Read the text and fill in the blanks with the following headlines:

- A. Study abroad affords you the opportunity to make friends around the world.
- B. Study abroad expands your worldview.
- C. Study abroad will help you develop skills and give you experiences a classroom setting will never provide.
- D. Study abroad provides the opportunity to travel.
- E. Study abroad can enhance the value of your degree.
- F. Study abroad is the optimal way to learn a language.
- G. Study abroad allows you get to know another culture first-hand.
- H. Study abroad enhances employment opportunities.
- I. Study abroad gives you the opportunity to break out of your academic routine.
- J. Study abroad helps you to learn about yourself.

Ten Reasons for Studying Abroad

Have you considered studying abroad? Here are 10 very excellent reasons why you should take the plunge:

1. F. Study abroad is the optimal way to learn a language.

There is no better and more effective way to learn a language than to be immersed in a culture that speaks the language you are learning. Language learning happens most quickly under these circumstances.

2. -----. Since studying abroad often puts you on a completely different continent, you are much closer to places you might otherwise not have had the opportunity to visit. Some more structured study abroad programs even have field trips planned in or around the curriculum.

3. -----. Cultural differences are more than just differences in language, food, appearances, and personal habits. Students who experience cultural differences personally can come to truly understand where other cultures are coming from.

4. -----. It's an opportunity to discover new strengths and abilities, conquer new challenges, and solve new problems. You will encounter situations that are wholly unfamiliar to you and will learn to adapt and respond in effective ways.

5. -----. While abroad, you will meet not only natives to the culture in which you are studying, but also other international students who are as far from home as yourself.

6. -----. Students who study abroad return home with new ideas and perspectives about themselves and their own culture. The encounter with other cultures enables students to see their own culture through new eyes.

7. -----. Students who study abroad return home with an informed and much less biased perspective toward other cultures and peoples.

8. -----. Study abroad is likely to be much unlike what you are used to doing as a student. It's also a great opportunity to break out the monotony of the routine you follow semester after semester.

9. -----. A student who has studied abroad is self-motivated, independent, willing to embrace challenges, and able to cope with diverse problems and situations.

10. -----. While abroad, you can take courses you would never have had the opportunity to take on your home campus. In addition, study abroad gives your language skills or even a second major without having to take many more additional courses after the return to your home campus.

Задание 30. Put the main parts of a business presentation in the right order:

1.	A. Ordering information
2.	B. Delivering the message
3.	C. Introducing yourself
4.	D. Greeting
5.	E. Summarizing
6.	F. Finishing
7.	G. Referring to visual aids
8.	H. Introducing the topic
9.	I. Inviting the audience to speak
10.	J. Checking the understanding

Задание 31. Listen to the dialogues and give English equivalents:

1. Давайте приступим к основному вопросу нашего сегодняшнего обсуждения.
2. Вы видели наш последний прайс-лист?
3. В нем лишь один момент, с которым наши стороны не могут согласиться.
4. Это пятипроцентное увеличение цены.
5. Мы сотрудничаем с Вашей компанией долгое время.
6. За последние 3 года цены выросли.
7. Мы приняли во внимание...
8. Мы надеемся, что Вы предложите нам лучшие условия.
9. Вы довольны новыми условиями нашего будущего контракта?
10. Тогда, я думаю, мы можем начать составление нашего контракта.

Задание 32. Make the annotation of the text

WHO SHOULD BE INVOLVED IN IMPROVING THE QUALITY OF HOUSING?

If it's done properly, developing good-quality affordable (or environmentally responsible) housing takes a collaborative effort throughout the planning, design, and construction process. Certainly, all those directly affected – developers, contractors, lenders or funders, potential residents – should participate, but there are others whose voices are important as well.

A possible list of collaborators:

- The developer will need to be involved and may be an advocate for improvements, especially if he stands to gain by attending to community needs.
- The business community, particularly lenders, will also be involved. They can impact who gets loans and may be able to adjust rates to make investing in a community improvement project more appealing. The question of low-interest loans to low- or moderate-income homebuyers may be an issue, as may the question of who is a reasonable borrowing risk and who is not.
- Local and state officials can offer incentives and place restrictions on the developer to influence the project outcome. The permitting process has to go through local and state boards, there may be public funding involved, the housing will have to be connected to water and sewer lines – all these are reasons to have community officials involved from the very beginning, to eliminate misunderstandings, to get the development the community wants, and to make sure the process goes smoothly.
- Funders. Given the amount of funding that even a small housing effort requires, funders will probably want to be involved in the process as well.
- Neighbors. By becoming part of the process, neighbors can get their concerns addressed, and feel included. Furthermore, those who oppose the project can become supporters if they participate in planning, and can feel ownership of the final product.

- Potential renters or buyers. By including people who are likely to be living in new housing, you can find out what their needs are, what features they consider important, how the buildings are likely to be used, what they like and don't like about the proposed site, design, etc. In addition, if they take part in planning, they may become vested in the project and want to continue to be involved.
- The media can help educate the community and persuade it to support an initiative to improve housing.

Задание 33. Match the telephone expressions in A with the responses in B. They are from different telephone conversations.

A

- a) Hello, this is Robert Parker.
- b) I'm afraid the line's busy
- c) Could you spell that, please?
- d) My telephone number is 027 6634.
- e) Could I speak to Mr. Adams, please?
- f) I'd like some information, please.
- g) Thank you for your help.
- h) Hold the line, please.

B

- 1. Sorry. What that double six?
- 2. Yes, speaking.
- 3. You're welcome. Thanks for calling.
- 4. OK. I'll call back in an hour.
- 5. OK. I'll hold.
- 6. Hello. How can I help you?
- 7. Certainly. What would you like to know?
- 8. Certainly. It's J-a-c-k-s-o-n

Задание 34. Make up dialogues.

Situation:

You work for a company called Conglomerate Group. You are going to answer a phone call from a client. Follow the prompts below,

- 1. Answer the phone.
- 2. Ask the caller to spell his/her first and last names and the name of the company.
 - 2. Tell the caller that the person wanted is not available.
 - 3. Give reasons for that.
 - 4. Take a message.
 - 5. Check all the details.
 - 6. Finish the conversation.

Задание 35. Make up dialogues.

Situation: You are the caller and your name is Kevin Berkvist. You work for a company called White Inc. You are going to phone a company called Alpha Group. You want to speak to Brian

Williams and tell him that the meeting will be held at 5 p.m. on Monday. Brian Williams is not available. Follow the prompts below. One of your groupmates will begin the phone call.

1. Say who you are and why you are calling.
2. Give your email address and phone number.
3. End the conversation.

Задание 36. Make up dialogues.

Situation:

Work placement

Your company has decided to offer a one-month work placement to a small group of business students from the local university.

You have been asked to prepare the programme.

Discuss the situation together and decide:

what kind of information you should provide to the students at the start of their placement.

what kind of work the students could do.

what kind of evaluation of the programme should be done.

Задание 37. Make up dialogues.

Situation:

Career advice

You are part of a small team set up in your office to offer career advice to junior members of staff.

You have been asked to advise Will Smith, who is considering taking a career break.

Discuss the options together and decide:

what are the different options;

what are the advantages and disadvantages of each.

Задание 38. Make up dialogues.

Situation:

Interview a candidate

You are the boss, who is looking for a manager in your company. Interview a candidate who is applying for this position covering the following areas:

1. His / her hobbies, habits and interests.
2. Details of all the jobs he / she has ever had.
3. Details of the examinations he / she passed at school, diplomas and degrees he / she has gained, training courses, etc.
4. His / her strengths and weaknesses.
5. The reason for leaving his / her present job.
6. The salary he / she would expect to receive.

Student B

You are a confident, enthusiastic young person with a good sense of humour and communication skills. You're applying for the position in a large company. You dial the telephone number mentioned in the advert. You are eager to impress your interviewer.

Задание 39. Answer the questions

What is required to apply for a job? Why is it important to tailor both an application letter and a CV to the job a person applies for? What information does an application letter usually include?

Задание 40. Answer the questions

Why is an interview the most difficult part to get a job? What do you have to do to prepare properly for an interview?

Задание 41. Answer the questions

What is CV? Give the tips how to write it.

Задание 42. Match the words with the definitions below

- a) order letter
- b) letter of request
- c) letter of confirmation
- d) letter of advice
- e) letter of gratitude
- f) letter of complaint
- g) invitation letter
- h) letter of claim
- i) letter of guarantee
- j) enquiry letter
- k) letter of apology
- l) congratulation letter
- m) letter of acknowledgement
- n) memo

- 1. a letter written to notify someone of incomplete or unsatisfactory work on a specific project;
- 2. a letter of thanks;
- 3. a letter written for a failure in delivering the desired results;
- 4. a letter written by a consumer to a manufacturer or retailer regarding a problem with a product or service;
- 5. a letter confirming the details of a purchase of goods or services from one party to another
- 6. a letter used for praising a person on his success;
- 7. a letter requesting specific information or details on perhaps a product, a promo or something significant and useful to the sender;
- 8. a short note written as a reminder;
- 9. a letter confirming something such as an oral agreement, a directive, an appointment, or a reservation;

10. a letter informing the reader that items requested in a prior communication have been received;
11. a letter inviting customers to participate in business events;
12. a letter asking for information or answering your questions;
13. a letter meant for safeguarding buyers to make sure that suppliers meet their obligations;
14. a supplier' letter to a customer giving useful information

Задание 43. Listen to the text "Some Rules of Good Writing". Answer the questions that follow.

1. What tone should be adopted in business writing?
2. What is the dominant need in writing a letter?
3. Can commercial jargon be used?
4. What is effective writing?
5. Are there any ways to avoid monotony?
6. Why are the opening and closing paragraphs so important?

Задание 44. As you listen to the text, say which of these statements are true and which are false.

1. Leave the reader to guess what is between the lines.
2. Write in a natural way.
3. Make your letter sound friendly.
4. It is important to avoid wordiness.
5. Writing to a plan is not necessary.
6. Proofread a letter you wrote.

TAPESCRIPT

SOME RULES OF GOOD WRITING

The rules of good business letter-writing may be summarized as follows. Think first of the reader and address yourself to his interests. Tell him all he wants to know and don't leave him to guess between the lines. Adopt a tone suited to the occasion and the purpose of the letter. Write naturally, as you would talk, using plain and familiar words. Write clearly and to the point. The dominant need in all business writing is exactness expressed in language that is absolutely clear. Write courteously and make your letter sound friendly and sincere. Avoid wordiness, but at the same time remember that it is more important to be clear and courteous even if it means using more words. Avoid commercial jargon with its roundabout and meaningless forms of expression. Write effectively — by using simple language, by being consistent and precise. Avoid monotony — by introducing variety. Write to a plan if your letter is long or specially important. Pay special attention to the opening and closing paragraphs — first and last impressions leave a special mark on the reader. Check your letters. All these are matters of importance.

Задание 45. Listen to the text "Some Rules of Good Writing". Retell the text about the skills you need to write a good business letter.

Задание 46. Match the pairs of antonyms from A and B and translate:

1. worthless	a. aid
2. disorganize	b. confidence
3. discourage	c. glance
4. distrust	d. arrange
5. disorder	e. reverse
6. hindrance	f. persuade
7. forward	g. order
8. scrutinize	h. valuable

Задание 47. Match the noun(s) on the left with a suitable item on the right. Use each item once.

1. The solutions	a. shows the exam results.
2. The handouts	b. can be applied.
3. A presentation easel	c. is to make a good presentation.
4. Goodwill	d. was in written form.
5. An overhead projector	e. often glanced at his notes.
6. The table	f. were printed for my presentation.
7. The aim	g. displays images to an audience.
8. The content	h. was built with my colleagues.
9. Presentation techniques	i. were suggested to do it better
10. The speaker	j. holds a chart.

Задание 48. Match the noun(s) on the left with a suitable item on the right. Use each item once only.

1. A directory	a. connect each call.
2. The rules	b. has been clarified.
3. The phone number	c. was ringing.
4. Switchboard operators	d. gives people's phone numbers.
5. The clarification	e. are full of useful tips.
6. The material	f. were observed.
7. People	g. has been asked for.
8. The phone	h. has been dialled.
9. The statement	i. features authentic texts.
10. The manuals	j. are requested not to talk here

Задание 49. Replace the underlined words with the words below.

a) call back b) put through c) prompt d) hang on e) engaged f) skill g) look up h) acceptable i) lift the receiver j) observe

1. Her job is to connect customers on the phone. 2. You can find residential and business phone number using online directory enquiries service. 3. Hold on a minute — I'll just get a pen. 4. If you need me, you just have to pick up the phone. 5. If you try to return the call and the line is busy, Call Return Service will automatically monitor the line for 30 minutes and will notify you with a distinctive ring when it is free. 6. If you find the candidate may be suitable for another position, then you can encourage him to apply again for that post or in the future. 7. Please, follow the instructions carefully when submitting articles for conferences. 8. This task requires his high professional competence. 9. If they do not want a quick response, they can send a letter. .

Задание 50. Answer the questions

What is a business letter? What types of business letters do you know?

Задание 51. Answer the questions

Why is the language style very important for business letter writing? What is the difference between an indented letter style and a blocked one?

Задание 52. Fill in the gaps with the appropriate word

*A. hesitate, B. With reference, C. grateful, D. included, E. forward, F. apologize ,
G. regret, H. sincerely, I. Dear, J. wish.*

Canada Components, Ltd.
15 Temple Way
Coventry
Tel: (01203) 475866
Fax: (01203) 642024

Email: kenny@cheese.com
Elizabeth Fordham
Sales Manager
Cheese Specialists Inc.
456 Rubble Road
Rockville, IL 896756

25 May 2006

I Ms Fordham,

2.... to your letter of 22 May, I would like to 3.... for the confusion surrounding your order for components. This has occurred because you have ordered some components from our old catalogue and I 4.... to inform you that these have been withdrawn from sale. Please find 5.... a copy of our current catalogue showing the replacement models.

I would be 6.... if you would contact me at your earliest convenience to let me know whether you 7.... to proceed with your order from the new catalogue. Should you have any enquiries concerning the replacement components, please do not 8.... to ask.

I look 9.... to hearing from you.

Yours 10...

Anna Marx

Supplies Manager

Задание 53. Read the text and say which of these statements are true and which are false.

Letter Writing

There are various types of letters. They are: letters of complaints, letters asking for/giving information, letters of request, letters asking for/giving advice, letters of invitation, letters accepting/refusing an invitation, letters expressing congratulations/ thanks/regret/sympathy, letters giving news (narrative/descriptive), letters of apology, letters of application for a job, ect.

A good letter should consist of:

1. *the correct greeting* (Dear John, Dear Mrs. Newton, Dear Sir/Madam);
2. *an introduction* in which we clearly state the reason we are writing;
3. *the main body* in which we develop our subject, introducing each main point in separate paragraphs;
4. *a final paragraph* in which we sum up what we talked about before or we express our wish for something to be done;
5. *an appropriate ending* (Yours/Best Wishes, + name, Yours sincerely/Yours faithfully, + full name).

Paragraph Plan for Letters

-*Greeting*

-*Introduction: Paragraph 1* reason(s) for writing

-*Main body: Paragraphs 2, 3* development of the subject

-*Conclusion: Final paragraph* closing remarks

-*(full) name*

Note: Friendly letters have only one address (yours) whereas formal letters have two (yours and the recipient's). Friendly letters begin with *Dear* + *name* and end with *Love, Yours, Best Wishes* + *name*. Formal letters begin with a) *Dear Sir/Madam* and end with *Yours faithfully* + *full name* or b) *Dear Mr/Mrs/Ms* + *surname* and end with *Yours sincerely* + *full name*.

The characteristics of *formal style in letters* are:

the greetings (Dear Mr Rydd, Dear Sir);

-frequent use of passive voice;

-formal language (complex sentences, non-colloquial English);

-no abbreviated forms;

-the closing remark (Yours sincerely,/Yours faithfully, Mary Hill).

The characteristics of *informal style in letters* are:

-the greeting (Dear John, Dear Mum);

-informal language and style (idioms, colloquial English);

-abbreviated forms, pronouns omitted;

-the closing remark (Yours, Love, Best Wishes, Regards, Michael).

1. Colloquial English can be used in informal letters.
2. You end a formal letter with «Yours, + first name».
3. If you begin with «Dear Sir/Madam», you must end with «Yours faithfully».
4. Abbreviated forms can't be used in formal letters.
5. The introductory paragraph gives full details about the subject of the letter.

6. The Passive Voice is not appropriate in a formal style.
7. In the main body of the letter we state the reason we are writing.
8. You must write only your address in formal letters.
9. Friendly letters have only one address whereas formal letters have two.
10. The closing remark of informal style in letters are (Yours, Love, Best Wishes, Regards, Michael).

Задание 54. Match the words and definitions.

1. товарищество собственников жилья (ТСЖ)	A - housing and communal services
2. управляющая компания (УК)	B - public utility
3. жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК)	C - urban facility
4. жилищно -коммунальные услуги (ЖКУ)	D - Housing and Utility Services
5. жилищно-эксплуатационная контора (ЖЭК)	E - municipal statistics
6.реформа ЖКК	F - municipal economy reform
7. жилищно - коммунальное хозяйство	G - Homeowners Association (HOA)
8. объект коммунального комплекса	H - Housing and Utility Sector (HUS)
9. предприятие коммунального комплекса	I - Management Company/Organization
10. статистика коммунального комплекса	J - Housing Maintenance Office

Задание 55. Fill in the gaps with the appropriate collocation

allocate resources
 measure performance
 deal with crises
 make decisions
 set objectives
 supervise subordinates
 perform tasks

- 1 After an organization has _____ it has to make sure that it achieves them.
- 2 Managers have to find the best way to _____ all the human, physical and capital _____ available to them.
- 3 Some people _____ better on their own while others work better in teams.
- 4 Managers _____ the work of their _____ and try to develop their abilities.
- 5 Managers _____ the _____ of their staff to see whether they are reaching their targets.
- 6 Top managers have to be prepared to _____ if they occur and then have to _____

Задание 56. Fill in the gaps with the appropriate collocation

1. autonomous	A. a system of authority with different levels, one above the other, e.g. a series of management positions, whose holders can make decisions, or give orders and instructions
2. line authority	B. a specific activity in a company, e.g. production, marketing, finance
3. to delegate	C. independent, able to take decisions without consulting someone at the same level or higher in the chain of command
4. to report to	D. the power to give instructions to people at the level below in the chain of command
5. function	E. to be responsible to someone and to take instructions from them
6. hierarchy or chain of command	F. to give someone else responsibility for doing something instead of you

Задание 57. Match the words and definitions.

7. autonomous	G. a system of authority with different levels, one above the other, e.g. a series of management positions, whose holders can make decisions, or give orders and instructions
8. line authority	H. a specific activity in a company, e.g. production, marketing, finance
9. to delegate	I. independent, able to take decisions without consulting someone at the same level or higher in the chain of command
10. to report to	J. the power to give instructions to people at the level below in the chain of command
11. function	K. to be responsible to someone and to take instructions from them
12. hierarchy or chain of command	L. to give someone else responsibility for doing something instead of you

Задание 58. Match the sentences and their translation.

1. — Мы рассмотрим Вашу кандидатуру.	a) — What salary can I expect?
2. — Может быть, у Вас есть какие-нибудь вопросы?	b) — At any time convenient for you.
3. — Какую зарплату я могу ожидать?	c) — Tell me, please, how long does the working day last?
4. — Скажите, пожалуйста, сколько длится рабочий день?	d) — We invited you because we are interested in your CV.
5. — Мы пригласили Вас, потому что нас заинтересовало Ваше резюме.—	e) — Do you have any questions?

6. — А что Вы будете делать, если сложится непредвиденная ситуация?	f) — <i>We'll definitely consider you.</i>
7. — В любое удобное для Вас время.	g) — <i>We will inform you about the result of our interview in a few days.</i>
8. — Мы проинформируем Вас о результатах собеседования через несколько дней.	h) — <i>What would you do in the case of an emergency situation?</i>

Задание 59. Match sentences of two columns

1. <i>Why did you quit your job?</i>	A. <i>Thank you for considering me!</i>
2. <i>So, a large flow of people does not scare you?</i>	B. <i>For two years I worked as an administrator. I met clients and advised them on a range of services, carried out the paperwork and registration of visitors and ordered all the necessary goods.</i>
3. <i>Thank you for coming. We will inform you about the result of our interview in a few days. Good-bye.</i>	C. <i>Tell me, please, how long does the working day last?</i>
4. <i>What would you do in the case of an emergency situation?</i>	D. <i>Because this company closed. Now I have the opportunity to apply my knowledge in another area, to learn something new and to improve the level of professionalism.</i>
5. <i>Do you have any questions?</i>	E. <i>The first three months you will get 30000. After the trial period – 36000. Plus bonuses.</i>
6. <i>Can you tell us about your responsibilities at your last job?</i>	F. <i>I have learned to manage stress. I would calmly identify the problem and look for ways to solve it as soon as possible.</i>
7. <i>What salary can I expect?</i>	G. <i>No, I like to work with people, to communicate with them and to help.</i>

Задание 60. Match the headings of the CV and the Russian equivalents

1. Personal information	a) дополнительная квалификация
2. Objective	b) публикации
3. Education	c) личная информация
4. Qualifications	d) цель
5. Work experience	e) научная деятельность
6. Personal qualities	f) рекомендации
7. Special skills	g) членство в организациях
8. Awards	h) опыт работы
9. Research experience	i) образование
10. Publications	j) личные качества
11. Memberships	k) специальные навыки
12. References	l) награды

Задание 61. Match the collocations and their translation.

a) Начинать светскую беседу	1. Delegate power
b) Передавать полномочия	2. Break the ice
c) Установить отношения	3. Make inquiries
d) Добиться ответа	4. Share interests
e) Разделять интересы	5. Awkward time
f) Болтать о погоде	6. Avoid the awkward situation
g) Нарушить молчание	7. Engage in small talk
h) Избегать неудобной ситуации	8. Chat about the weather
i) Наводить справки	9. Establish relations
j) Неудобное время	10. Elicit a response

Задание 62. Match the words on the left with the meanings on the right

1 strict	A responsibility for something
2 annoy	B used to ask why something is so important
3 fault	C not flexible; demand that rules be obeyed
4 give or take	D a person who is in charge of a worker, group or organization
5 What's the big deal?	E used to give an estimate; within an amount
6 on (one's) way	F feeling of sadness or disappointment caused by something that you have or haven't done
7 boss	G to make someone angry or upset
8 regret	H in the course of a journey

Задание 63. Match the words on the left with the meanings on the right

1. Committee	a. the mixture of gases that surrounds the Earth
2. Panel	b. someone who has been chosen to speak, vote, or make decisions
3. Representative	c. the money, goods or work made
4. Greenhouse gas	d. a group of people chosen to do a job, make decisions etc
5. Atmosphere	e. things that are made to be sold, products
6. Efficient	f. very important and needing to be dealt with immediately
7. Goods	g. a gas, such as carbon dioxide, that traps heat above the Earth
8. Output	h. a group of experts who answer questions about a topic

9. Drought	i. when a particular type of animal or plant stops existing
10. Extinction	j. to work well without wasting time, money, or energy
11. Urgent	k. dry weather, not enough water for plants and animals to live

Задание 64. Fill in the gaps with appropriate word from the list

ask compare confuse feel have make (x2) take use wait

- 1 _____ your time. Don't decide in a hurry.
- 2 _____ a list of the positive and negative points and then _____ them.
- 3 Don't _____ too many people for advice. This will just _____ you.
- 4 _____ your imagination to help you. How would you _____ about your choices – relaxed or stressed?
- 5 When you've made a decision, _____ a bit before you tell other people. Give yourself some time to think about it.
- 6 Finally, remember that you can't _____ everything. It's impossible to always the right decision!

Задание 65. Match the words on the left with the meanings on the right

1 believe	A a room or set of rooms used for business and other professional work
2 especially	B a person or place that holds an organized event
3 office	C an action or idea that is wrong
4 host	D very much, more than others
5 strange	E to make a choice
6 mistake	F to leave out or not include
7 decide	G not normal or usual
8 skip	H to feel sure that something is true

Задание 66. Match the collocations and their translation.

1. telephone directory	a. соединить по телефону
2. hang up	b. не туда попасть
3. observe rules	c. снять телефонную трубку
4. master a skill	d. телефонный справочник
5. dial a wrong number	e. перезвонить

6. call back	f. соблюдать правила
7. put through	g. овладеть умением
8. pick up the phone	h. положить телефонную трубку

Задание 67. Match the collocations and their translation.

1. table	a) диапроектор
2. pie chart	b) диаграмма в виде ломанной линии
3. bar graph	c) раздаточный материал
4. visual aids	d) диаграмма в виде столбцов (гистограмма)
5. line graph	e) наглядные пособия
6. handout	f) подставка, стенд
7. easel	g) секторная диаграмма
8. overhead projector	h) таблица

Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе

Задания закрытого типа

1	Профессиональная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1
1	общение людей
2	беседа
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	выступление на митинге
2	При чтении документа используется вид чтения: Кол-во правильных ответов - 1
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	сканирование
4	Ознакомительное чтение
3	Рецептивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 21
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
4	Продуктивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 2
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение

5	Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть: Кол-во правильных ответов - 1
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
9	Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
10	Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 2
1	скромности
2	такта
3	качества

4	количества
11	Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
4	Нет правильных ответов
13	Единицей общения является: Кол-во правильных ответов - 1
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
15	Поза заложить руки за спину может вызвать представления: Кол-во правильных ответов - 1
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта

4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является: Кол-во правильных ответов - 1
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	Паралингвистические средства общения – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	интонация
2	жесты
3	позы
4	шумы
18	Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится: Кол-во правильных ответов - 1
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	Максимы Грайса Кол-во правильных ответов - 3
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
20	Языковой компетенцией выступающего можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения

4	широкое привлечение фактического материала
21	Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	Просодическими средствами невербального общения выступают: Кол-во правильных ответов - 1
1	улыбка
2	дистанция между общающимися
3	жесты
4	интонация
24	Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1
1	шуткой, не относящейся к делу
2	извинением, что задержал аудиторию
3	общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать
4	благодарностью за внимание
25	Аудиовизуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2
1	газеты
2	радио
3	Интернет

4	телевидение
26	Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
27	Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
28	Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
29	Социальная роль определяется:. Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
30	В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

Задания комбинированного типа

Задание 31. В социальных сетях появилось сообщение, в котором дана негативная оценка деятельности управляющей компании (Условно назовем ООО «Вектор»). Заметим, что сообщение имело эмоциональный характер и не было аргументированным. Началась дискуссия. Основные претензии к УК на высокие тарифы. Следует ли управляющей компании представить свою официальную позицию? В чем заключается эта официальная позиция?

Задание 32. УК и орган местного самоуправления проводят деловую беседу на тему: выделение бюджетных средств на организацию капитального ремонта. У собеседников много претензий друг к другу. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты, чтобы достичь компромисса?

Задание 33. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. См. дискурс в задании 31.

Задание 34. Идет деловая беседа с собственниками жилья. Выступает ведущий менеджер компании. Тема – несвоевременная оплата жильцами жилищно-коммунальных услуг. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 35.

В УК обратился собственник с жалобой на плохую организацию парковки. Он эмоционален, агрессивен. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации агрессии.

Задание 36.

Приведите примеры интеграции.

Задание 37.

Специалисты сервисной службы к встрече с клиентами. Тема – увеличение тарифов на услуги. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 38. Представьте определение речевой тактики

Задание 39. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 40. К менеджеру компании обратился клиент с жалобой на плохой сервис. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 41. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 42. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 43. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 44. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 45 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 46 . Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 47. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 48 . Установите соответствие понятия и определения.

1.Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3.Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5.Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 49. Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

Задание 50 . Установите соответствие понятия и определения.

1.Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
2.Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
3.Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
4.Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.

Задание 51. В социальных сетях идет обсуждение деятельности сервисного центра/управляющей компании, принимающее явно негативную окраску. Администрация делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо этикетных формул обращения

Задание 52. Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

Задание 53. Топ-менеджеры фирмы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?

Задание 54. Представьте фрагмент профессиональной речи. Какие аргументы будете использовать в профессиональной речи? Тема на выбор: Актуальные проблемы сервисных служб в России. Перспективы развития сервисных центров в России

Задание 55. Установите соответствие понятия и определения

1. Фонетический барьер	А. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
2. Семантический барьер	Б. барьер связан с недостатками речи: слишком тихая речь, слишком быстрая речь, монотонная речь, паузы, проглатывание слов
3. Стилистический барьер	В. логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению
4. Логический барьер	Г. непонимание связано с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения

Задания открытого типа

Задание 56. Что такое «малый разговор» в деловом общении?

Задание 57. Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски

Задание 58. Что такое эмпатия?

Задание 59. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

Задание 60. Основные техники, используемые в малом разговоре

Задание 61. Цель «малого разговора» в деловом общении?

Задание 62. Представьте определение прагматической лингвистики

Задание 63. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер УК. Адресат- партнеры, потенциальные клиенты

Задание 64. К специалисту УК обратился клиент/собственник квартиры. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 65. Объясните содержание аргумента к делу

Задание 66. Представьте максимы вежливости Дж. Лича

Задание 67. Представьте основные особенности деловой речи

Задание 68. Представьте основные особенности современного русского языка

Задание 69. Представьте определение языковой нормы

Задание 70. Представьте максимум релевантности П.Грайса

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	Задания закрытого типа №1-30 Задания открытого типа №31-35,37,38,39,40,43,44,45,46,66,70-80
	УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Задания закрытого типа №1-30 Задания открытого типа № 31-39,41,42,47,49,50-69,80
	УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Задания закрытого типа №1,5,11,12,18,28,29 Задания открытого типа № 30-35,37,39,43,59,62-69
Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО	УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	

Технологии профессиональных коммуникаций в сервисе

Задания закрытого типа

1	Профессиональная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1
1	общение людей
2	беседа
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	выступление на митинге
2	При чтении документа используется вид чтения: Кол-во правильных ответов - 1
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	сканирование
4	Ознакомительное чтение
3	Рецептивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 21
1	письмо
2	аудирование

3	чтение
4	говорение
4	Продуктивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 2
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
5	Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть: Кол-во правильных ответов - 1
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
9	Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные цели-установки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст

10	Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Ли-ча: Кол-во правильных ответов - 2
1	скромности
2	такта
3	качества
4	количества
11	Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
4	Нет правильных ответов
13	Единицей общения является: Кол-во правильных ответов - 1
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией

4	Межкультурной компетенцией
15	Поза заложить руки за спину может вызвать представления: Кол-во правильных ответов - 1
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является: Кол-во правильных ответов - 1
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	Паралингвистические средства общения – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	интонация
2	жесты
3	позы
4	шумы
18	Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится: Кол-во правильных ответов - 1
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	Максимы Грайса Кол-во правильных ответов - 3
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества

4	Максима качества
20	Языковой компетенцией выступающего можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
21	Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	Просодическими средствами невербального общения выступают: Кол-во правильных ответов - 1
1	улыбка
2	дистанция между общающимися
3	жесты
4	интонация
24	Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1
1	шуткой, не относящейся к делу
2	извинением, что задержал аудиторию
3	общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать

4	благодарностью за внимание
25	Аудиовизуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2
1	газеты
2	радио
3	Интернет
4	телевидение
26	Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
27	Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
28	Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
29	Социальная роль определяется:. Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами

30	В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

Задания комбинированного типа

Задание 31. Администратор проводит совещание с персоналом УК. Тема – особенности межкультурных коммуникаций. Охарактеризуйте речевые тактики специалистов, способствующие сотрудничеству.

Задание 32. В многоквартирном доме проживает большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 33. Администрация готовится к размещению в гостинице гостей из Китая. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты сервисных служб?

Задание 34. Администратор должен помочь специалисту сервисного центра преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Вьетнама. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 35. Администратор должен помочь специалисту сервисного центра преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 36. Специалист готовится к совещанию и собирает материалы, используя интернет-ресурсы. Какие могут быть допущены ошибки при сборе информации?

Задание 37. Специалисты гостиницы готовятся к встрече с представителями иной культуры. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 38. Установите соответствие понятия и определения

1. Аргумент к массам	А . Факты, цифры
2. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
3. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
4. Аргумент к силе	Г. Угроза
5. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Задания открытого типа

Задание 39. В гостинице проживает группа туристов из Чада. Какими знаниями и умениями

ями должен обладать специалист сервисной службы?

Задание 40. Дайте определение межкультурной коммуникации

Задание 41. Менеджер по персоналу готовится к собеседованию с соискателем на должность «администратор». Обозначьте круг вопросов, ответы на которые дадут информацию об осведомленности соискателя о деятельности компании.

Задание 42. Руководитель УК готовится к выступлению перед персоналом. Тема – перспективы развития сервиса в России. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 43. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 44. Представьте определение речевой тактики

Задание 45. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 46. Представьте определение коммуникативной ситуации

Задание 47. Идет деловая беседа менеджера УК с партнером/клиентом. Тема – изменение тарифов. Коммуниканты не могут договориться о финансовой составляющей. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалист для достижения коммуникативных целей.

Задание 48. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 49 . Приведите примеры интеграции

Задание 50. Представьте определение интеграции

Задание 51. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 52. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 53. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 54 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 55 . Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 56. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 57 . Представьте виды речевой деятельности

Задание 58. Руководитель УК готовится к выступлению на конференции. Тема – развитие инновационных направлений в современном сервисе. Какие основные особенности речи? Какие необходимо выбрать речевые тактики и аргументы?

Задание 59. Менеджер по персоналу проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?

Задание 60. Представьте продуктивные виды речевой деятельности

Задание 61. Представьте рецептивные виды речевой деятельности

Задание 62. Идет деловая беседа. Выступает руководитель УК. Тема – сокращение штатов. Аудитория настроена агрессивно. Среди персонала много иностранных рабочих. Предложите наиболее уместные речевые тактики, которые могут использовать специалисты.

Задание 63 Представьте профессиональную речь. Современные научные технологии, используемые в информационных системах (на примере стран Европы и Азии)

Задание 64. В рамках встречи населения города с руководством Муниципалитета затрагиваются вопросы о правилах приема на работу в УК иностранных граждан. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 65. Руководство Муниципалитета готовится к встрече с представителями бизнеса по вопросу о трудовой миграции. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 66. Представьте типологию управленческой корпоративной культуры Ф.Тромпенаарса

Задание 67 . Вы ведете переговоры с представителями так называемой реактивной культуры (Китай, Япония и т.д.). Какие основные тактики Вы будете использовать?

Задание 68 . Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой моноактивной культуры (Германия, Швеция, Великобритания и т.д.)

Задание 69. Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой полиактивной культуры (страны Африки, Латинской Америки, Средиземноморье, славянский мир и т.д.)

Задание 70. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 71. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 72 . Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой реактивной культуры

Задание 73. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 74. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 75. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой реактивной культуры

Задание 76. Представьте характеристику так называемой моноактивной культуры в формате делового общения

Задание 77. Представьте характеристику так называемой полиактивной культуры в формате делового общения

Задание 78. Представьте характеристику так называемой реактивной культуры в формате делового общения

Задание 79. Назовите основные категории/измерения, составляющие теорию культурных измерений Г.Хофстеде

Задание 80. Какие аргументы нужно использовать в деловом общении с представителями реактивной культуры?

Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО

Задания закрытого типа

Тестирование.

1. Первоначально, термин «волонтер» обозначал:
 - а) людей, добровольно поступивших на военную службу
 - б) благотворителей
 - в) меценатов
 - г) помощников из числа скаутов на первых крупных спортивных состязания в начале XX в.
2. В волонтерскую деятельность во всем мире вовлечено:
 - а) 350 миллионов человек
 - б) 4 миллиарда человек
 - в) 800 миллионов человек
 - г) 1 миллиард человек

3. Укажите основные признаки волонтерской деятельности (выберите все верные варианты ответа):

- а) добровольность
- б) регулярность
- в) безвозмездность
- г) социально значимый характер деятельности
- д) командный характер

4. Перечислите ключевых участников добровольческой деятельности:

- а) добровольцы (волонтеры)
- б) организаторы волонтерской деятельности
- в) добровольческие организации
- г) благополучатели
- д) заказчики волонтерских услуг
- е) все ответы верны

5. Каким принципом НЕ руководствуются участники добровольческой деятельности:

- а) принцип безвозмездности, добровольности, равноправия и законности деятельности добровольцев
- б) принцип приоритета меркантильных интересов
- в) принцип свободы в определении целей, форм, видов и методов в выборе волонтерской деятельности
- г) принцип гласности и общедоступности информации о добровольческой деятельности

6. В каком международном документе зафиксированы основные принципы волонтерского движения:

- а) Всемирная декларация волонтеров
- б) Всеобщая декларация прав человека
- в) Декларация ООН о правах инвалидов
- г) Всемирная декларация об образовании для всех

7. Назовите основополагающий законодательный акт в области волонтерства в России:

- а) Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года
- б) Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»
- в) Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 N 474 «О Национальных целях развития Российской Федерации до 2030 года»

г) Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»

8. В России Годом добровольца (волонтера) был объявлен:

а) 2014

б) 2017

в) 2018

г) 2020

Задания комбинированного типа

1. Вы руководите волонтерским объединением и запланировали проведение праздничной акции в детском доме с участием волонтеров. Однако вечером, накануне завтрашнего выезда в детдом, несколько человек оповестили вас об отказе от поездки, мотивируя свое решение боязнью не справиться с эмоциональной нагрузкой.

2. После проведения экологической акции по уборке леса вы организовали для волонтеров горячее питание, приготовив его непосредственно на месте на костре. Однако из-за охвата большой территории леса не все волонтеры одновременно закончили работу и смогли одновременно собраться для получения еды. Часть волонтерских семей с детьми подошли чуть позже и выяснилось, что им не хватает порций.

3. Команду волонтеров попросили помочь на городской ярмарке, которая проходит зимой на свежем воздухе. Из-за резкого похолодания многие волонтеры, не спрашивая разрешения, покидают свои позиции и уходят в теплые помещения согреться. Некоторые из них отказываются выходить на помощь, ссылаясь на ужасный холод.

4. Приют для бездомных животных попросил помощи в уборке вольеров для животных. Для волонтеров был проведен инструктаж по безопасности и взаимодействию с животными. Однако один волонтер какими-то своими действиями спровоцировал собаку, которая впоследствии его укусила.

5. Медиа-волонтер, помогающий федеральным СМИ, выкладывает в социальную сеть фотографию с красивым видом с крыши здания, где проходит мероприятие. При этом все добровольцы во время тренингов и инструктажей неоднократно были предупреждены, что доступ на эту крышу категорически для них запрещен. Остальные волонтеры начинают подходить к вам с жалобами, что вы их туда не пускаете, а на кого-то запрет не распространяется.

6. Один из ваших волонтеров на региональном мероприятии является гражданином другого государства. Представители СМИ хотят взять у него интервью и сделать хороший информационный репортаж о проходящем событии и команде волонтеров. Вы проводите с волонтером специальный брифинг перед интервью и вместе с ним идете к журналистам. В процессе интервьюирования один из журналистов начинает задавать волонтеру вопросы на его родном языке, который абсолютно вам незнаком.

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

Перечень заданий составлен на основе ФОС по

дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Организация учебной и научной деятельности магистра	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.	Задания закрытого типа: 1-15
	УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Задания открытого типа: 16-45
Современные подходы к организационно-управленческой деятельности	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы, оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания.	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: № 16-70
	УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального развития и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-70

Организация учебной и научной деятельности магистра***Задания закрытого типа***

1. Наука – область человеческой деятельности, направленная на выработку и систематизацию _____ знаний о действительности:

- а) Исследовательских.
- б) Теоретических.
- в) Объективных.
- г) Диалектических.

2. В каком веке возникла современная наука:

- а) В XIV веке.
- б) В XV веке.

- в) В XVI веке.
- г) В XVII веке.

3. Самая престижная и знаменитая научная премия:

- а) Премия Карла Фридриха Гаусса.
- б) Нобелевская премия.
- в) Премия Декарта.
- г) Премия и медаль Филдса.

4. Какие два подхода существуют в классификации наук Ф. Энгельса:

- а) Экономический.
- б) Исторический.
- в) Логический.
- г) Психологический.

5. На чем сосредоточена философия науки:

- а) На получении достоверных ответов опытным путём.
- б) На непрерывности процесса накопления научного знания.
- в) На выявлении роли и значимости науки.
- г) На исследовании при использовании научного метода.

6. Познавательная функция науки это:

- а) Расширение знания об окружающем мире, обществе и человеке.
- б) Создание новых технологий обучения.
- в) Развитие новых технологий в производительных силах общества.
- г) Систематизация знаний об окружающем мире, обществе и самом человеке.

7. Что является идеалом науки, по мнению большинства учёных:

- а) Решение задач.
- б) Закон.
- в) Точка зрения.
- г) Истина.

8. Что играет важную роль в популяризации науки:

- а) Научные факты.
- б) Научное сообщество.
- в) Научная литература.
- г) Научная фантастика.

9. Общественные и гуманитарные науки это:

- а) История.
- б) Политология.
- в) Физика.
- г) Математика.

10. Что можно отнести к техническим наукам:

- а) кибернетику
- б) математику
- в) геологию

11. Научные истины, которые не создают полного, исчерпывающего знания об изучаемом предмете и которые в процессе познания будут изменяться, уточняться, углубляться, называются:

- а) относительными
- б) абсолютными
- в) объективными

12. Как называются исследования, которые используют достижения науки для решения практических задач:

- а) фундаментальные исследования
- б) абстрактные исследования
- в) прикладные исследования

13. Особый вид деятельности человека, система исследований, направленных на получение новых знаний:

- а) наука
- б) образование
- в) культура

14. Что является чувственным отображением объективной реальности:

- а) представление
- б) восприятие
- в) ощущение

15. Область человеческой деятельности, вырабатывающая объективное знание о мире:

- а) мораль
- б) наука
- в) порядочность.

Задания открытого типа

Впишите недостающее слово

16. _____ система знаний о природе, обществе, мышлении, об объективных законах их развития.

17. _____ непрерывно развивающаяся система знаний объективных законов природы, общества и мышления, которая сохраняется и развивается усилиями ученых.

18. _____ творческая деятельность субъекта, ориентированная на получение достоверных знаний о мире.

19. _____ проверенный практикой результат познания действительности, адекватное ее отображение в сознании человека.

20. Культурно-мировоззренческая функция: наука дает человеку знания об окружающем мире, помогает систематизировать их и формирует _____ как составную часть _____.

21. Представитель науки, осуществляющий осмысленную деятельность по формированию

научной картины мира, чья научная деятельность и квалификация в той или иной форме получили признание со стороны научного сообщества – это _____.

22. Наука дает человеку знания об окружающем мире, помогает систематизировать их и формирует _____ как составную часть _____.

Задание 23. Кому принадлежит следующее определение: «Наука — это деятельность человека по выработке, систематизации и проверке знаний. Научным является не всякое знание, а лишь хорошо проверенное и обоснованное».

Задание 24. Сформулируйте понятия. Познание, когниция; научные революции; парадигма.

Задание 25. _____ федеральный орган исполнительной власти России, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, научной, научно-технической и инновационной деятельности, развитию федеральных центров науки и высоких технологий, государственных научных центров и наукоградов, интеллектуальной собственности, а также в сфере молодёжной политики, воспитания, опеки и попечительства, социальной поддержки и социальной защиты обучающихся и воспитанников образовательных учреждений.

Задание 26. Высшим научным учреждением страны является _____.

Задания комбинированного типа

Задание 27. Американский психолог А. Кац выделил четыре типа ученых. Соотнесите понятия и определения

Понятия	Определения
1 Инициаторы	А) Они недисциплинированные, надменные и замкнутые. Их, как правило, не интересуют события, происходящие вокруг них. Тем не менее, они обладают даром извлекать смысл из того, что, на первый взгляд, кажется бессмыслицей. Они любят простоту и предпочитают работать над проблемами, которые могут иметь элегантное и строгое решение.
2 Методологи	Б) Спокойны и обязательны, возможно, они имеют более скромный интеллектуальный потенциал, чем ученые других групп. Их талант состоит в умении решать уже поставленные проблемы.
3 Исполнители	В) Обладают быстрым умом, у них возникает множество удачных идей, но они не любят обдумывать детали и придавать своим мыслям строгую законченную форму. Они серьезны и вдумчивы, но, имея большие амбиции, бывают часто тщеславны и заносчивы.
4 Эстеты	Г) В наибольшей степени наделены творческими способностями. Они эмоциональны, непринужденны, скромны в общении с другими.

Задание 28. Соотнесите понятия и определения:

Понятия	Определения
1 Библиографический указатель	А) Библиографическое пособие, представляющее собой связное повествование.
2 Библиографический обзор	Б) Это библиографическое пособие с простой структурой, включающее БЗ на материалы по узкой, как правило, теме или вопросу, небольшое по объему и несложное по структуре и не имеющее справочно-поискового аппарата.
3 Библиографический список в НИР	В) Библиографическое пособие значительного объема со сложной структурой и научно-справочным аппаратом. Он отражает документы и иные материалы, раскрывающие либо узкую, конкретную тему (проблему), либо многоаспектную, а зачастую – даже отрасль знания или область науки.

Задание 29. Соотнесите понятия и определения

Понятия	Определения
1 Диафильм	А) Один из основных видов КФФД, изобразительный или аудиовизуальный документ, созданный Кинематографическим способом. Основными видами кинодокументов являются диа-, кино- и видеофильм.
2 Кинофильм	Б) . Dia – через, приставка, означающая переход от начала и до конца; англ. film – пленка) – расположенные в определенной последовательности позитивные фотографические изображения на кино- или фотопленке, объединенные общей тематикой.
3 Кинодокумент	В) (греч. kineo – двигаю) – совокупность кадров, последовательно расположенных на кинопленке, связанных единым сюжетом и предназначенных для воспроизведения на экране с помощью кинопроекторной аппаратуры.
4 Видеофильм	Г) (лат. video – смотрю) – фильм, записанный на магнитную ленту или оптический диск с целью воспроизведения на экране телевизора при помощи видеомагнитофона. Видеофильмы превосходят кинофильмы простотой изготовления и показа, стоимостью изготовления и длительностью создания.

Задание 30. Задание: Систематизируйте источники информации в табличную форму

Источники информации	Виды
Печатные издания	
Специальные издания	
Рекламная продукция	

Юридические документы	
Публичные мероприятия	
Каналы СМИ	
Интернет - ресурсы	
Каналы личной коммуникации	

Задание 31. Проблемное задание. Выскажите свое мнение относительно каждого исследовательского подхода: Системный подход.....; Комплексный подход.....; Деятельностный подход.....

Задание 32. Установите соответствие между уровнями исследований и видами их реализации

Теоретический	Закон
	Эксперимент
Эмпирический	Гипотеза
	Наблюдение

Задание 33. Определите последовательность процесса моделирования, впишите в таблицу

1	А) Проверка на достоверность.
2	Б) Обновление модели.
3	В) Построение гипотезы.
4	Г) Постановка задачи.
5	Д) Применение.

Впишите недостающее слово

Задание 34.

_____ - диалог исследователя с испытуемыми по заранее разработанной программе.

Задание 35. _____ — оценка тех или иных сторон деятельности компетентными экспертами.

Задание 36. _____ – внутренняя исходная единица, функциональная часть системы, собственное строение которой не рассматривается, а учитываются лишь ее свойства, необходимые для построения и функционирования системы.

Задание 37. Термин, характеризующий понятие «Сбор необходимой информации»: ...

Задание 38. _____ - одна из начальных форм исследовательской работы, требующая глубокого изучения, анализа и систематизации литературы по определенной теме.

Задание 39. Овладение этими умениями позволяет студентам подняться на более высокий уровень и выполнять сложные работы с исследовательскими компонентами

- _____.

Задание 40. _____ - краткая характеристика печатного издания (или его части) с точки зрения содержания, назначения, формы и других особенностей.

Задание 41. Прочитайте аннотацию. Определите ее вид. Аргументируйте свой ответ:

Орлов А.А. Введение в профессиональную деятельность: Практикум по педагогике. — М., 2003 — 240 с. Содержание и методический аппарат практикума ориентированы на включение студентов в продуктивную самостоятельную работу с целью развития мотивов и умений учения, формирования профессиональной направленности мышления, профессиональных ценностных ориентаций и этических позиций, а также стимулирования потребности в профессиональном самообразовании и самовоспитании.

Задание 42. _____ — это сжатое изложение основной информации первоисточника на основе ее смысловой переработки. Он строится в основном с опорой на оригинал, поскольку в него включают фрагменты из первоисточника.

Задание 43. Библиографическое пособие значительного объема со сложной структурой и научно-справочным аппаратом. Он отражает документы и иные материалы, раскрывающие либо узкую, конкретную тему (проблему), либо многоаспектную, а зачастую – даже отрасль знания или область науки.

Задание 44. Библиографическое пособие, представляющее собой связное повествование.

Задание 45. Спокойны и обязательны, возможно, они имеют более скромный интеллектуальный потенциал, чем ученые других групп. Их талант состоит в умении решать уже поставленные проблемы.

Современные подходы к организационно-управленческой деятельности

Задания закрытого типа

1	Фаза завершения Кол-во правильных ответов - 1
1	<i>Подтверждение, что мы разработали именно тот продукт, который задумали</i>
2	Каким образом будет делать
3	Алгоритм работы
4	Материализация идей
2	Основные выгоды, которые несет управление по целям
1	Повышение производительности труда за счет четких ориентиров каждого сотрудника организации и повышение мотивированности персонала
2	Повышение производительности труда
3	Повышение мотивации сотрудников
4	Повышение стимулирования труда
3	МВО представляет собой цикл управления
1	Анализ - планирование
2	Анализ – планирование- реализация – контроль и оценка
3	Анализ - реализация

4	Анализ – реализация - оценка
4	К условно постоянным расходам относятся
1	Амортизационные отчисления, расходы на оплату труда, расходы на страховые взносы
2	Амортизационные отчисления
3	Расходы на страховые взносы
4	Амортизационные отчисления и расходы на страховые взносы
5	Условно – переменные расходы
1	Расходы на воду
2	Расходы на транспортные услуги
3	Расходы на электроэнергию
4	Все вышеперечисленное
6	Руководство предприятием направлено на
1	Обеспечение адаптивности организации
2	Обеспечение работы организации
3	Обеспечение адаптивности организации к изменяющимся экономическим условиям
4	Обеспечение продаж организации
7	Что означает управление риском предприятия?
1	Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации
2	Системное применение политики по отношению к подчиненным
3	Комбинирования целей
4	Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации, идентификации анализа, обработки, мониторинга риска и обмена информацией
8	Что относится к способам снижения рисков предприятия?
1	Диверсификация
2	Отсутствие последовательности действий
3	Контроль
4	Мониторинг
9	Обратная связь при решении тактических целей
1	Подтверждение понимания чего либо, реакция на какое либо действие
2	Реакция на действие
3	Понимание чего либо
4	Понимание действий руководителя
10	Структурная декомпозиция работ

1	Функциональная
2	Из более общих целей формируются более локальные цели
3	Не формируются цели
4	Не формируются задачи
11	Какой бюджетной формы не существует?
1	Бюджетных затрат
2	Прогнозный баланс
3	Бюджет доходов и расходов
4	Бюджет движения денежных средств
12	Возможно ли управлять изменениями во внешней среде предприятия?
1	Нет
2	Да
3	Частично
4	Можно подстраиваться
13	Единый стандарт оформления отчетов
1	Облегчает процесс анализа, сопоставления, принятия решений
2	Облегчает процесс анализа
3	Облегчает процесс принятия решений
4	Облегчает процесс сопоставления
14	Участия при выполнении задач в контексте достижения цели
1	Повышает причастность каждого
2	Повышает информированность
3	Повышает причастность и информированность
4	Повышает заинтересованность
15	Вид организационной структуры управления предприятием
1	дивизиональная

2	контактная
3	структурная
4	управленческая

Задания комбинированного типа

Задача 16.

Два предприятия, работающие в одной отрасли, решили объединиться. Определите тип стратегии достижения конкурентных преимуществ фирм в отрасли.

Задача 17

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, и поскольку от этого зависит успех в бизнесе. Кто принимает решение?

Задача 18

На предприятии, не отличавшемся высокой эффективностью производства, одним из слабых звеньев управления была невысокая исполнительская дисциплина. Руководство предприятия приняло решение о реорганизации системы управления и введении более эффективной системы контроля исполнения. Какая система контроля исполнения может быть наиболее эффективной?

Задача 19

Важная задача менеджера – максимально задействовать творческий потенциал коллектива. Для этого у менеджера имеется следующий диапазон действий:

1. Предлагать сотрудникам работу, способствующую их общению.
2. Проводить с партнерами совещания, советоваться с ними по делам фирмы.
3. Сохранять неформальные группы в коллективе, не мешающие функционированию фирмы.
4. Создавать условия для социальной активности работников.
5. Предлагать сотрудникам более содержательную творческую работу.
6. Обеспечивать им обратную связь в соответствии с достигнутыми результатами.
7. Оценивать и поощрять все положительные достижения каждого сотрудника.
8. Привлекать подчиненных к формулировке целей фирмы и выработке решений.
9. Делегировать подчиненным часть своих прав и полномочий.

Какие действия менеджера по увеличению творческой отдачи в работе подчиненных Вы считаете главным?

Задание 20.

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, и поскольку от этого зависит успех в бизнесе. Назовите варианты этих решений.

Задание 21

Квалифицированный сотрудник на вечерних курсах получил дополнительную профессиональную подготовку и хотел бы теперь занять рабочее место, соответствующее полученным знаниям. Он просит Вас в этом поддержать его.

1. Какая потребность для работника является актуальной согласно пирамиде Маслоу?

Задание 22.

К Вам приходит сотрудник и требует повышения заработной платы. При этом он ссылается на то, что на другом предприятии он может получать больше и уволиться, если ему не повысят заработную плату.

1. Считаете ли Вы поведение работника правильным?
2. Какая теория мотивации объясняет его поведение?

Задание 23.

В магазине вышло из строя холодильное оборудование. В этот день у электрика был выходной день, и он отказался устранить неисправность.

1. Имеет ли право электрик отказаться от работы?
2. Какие методы управления следует применить к электрику, чтобы мотивировать его?

Задание 24.

Решение срочной задачи, поставленной руководством перед Вашим подразделением, требует резкого повышения интенсивности работы всех сотрудников и грозит срывом графика отпусков.

Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к работникам, чтобы побудить их для достижения целей организации?

Задание 25.

Дайте определение «внутренняя среда организации».

Задание 26.

Фирма собирается ввести новую производственную линию. При ее вводе необходимо решить, делать капитальную реконструкцию или текущую реконструкцию существующего завода. Рынок для товара, производимого на новой линии, может быть благоприятным и неблагоприятным. У фирмы существует еще решение ничего не делать. Найдите решение этим ситуациям.

Задание 27

Руководитель отдела компании озабочен продолжающимся нарушением правил компании относительно кофейных перерывов. Он отдал четкие указания, что для этой цели нельзя тратить более установленных 15 минут. Он издал несколько распоряжений по поводу нарушений правил кофейных порывов и лично беседовал с отдельными нарушителями. Похоже, что его служащие сопротивляются его стараниям, которые ни к чему не приводят.

1. Почему принятые меры не действуют?

Задание 28

Ваш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы

знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными.

1. В чем заключается проблема?

Задание 29

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной целью является отстаивание собственной точки зрения. Какое единственно верное решение следует принять и почему?

Задание 30.

Вы поручаете важное задание компетентному сотруднику. Но узнаете о человеке, который более компетентен в этом вопросе и может выполнить данное задание намного лучше.

1. В чем заключается проблема?

2. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?

Задание 31.

Вы руководитель коллектива. Один из Ваших сотрудников испортил дорогостоящее оборудование. Виновник звонит Вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же ему теперь делать? Что Вы можете предложить сделать Вашему подчиненному?

Задание 32

Приняв на работу менеджера, Вы надеялись на более эффективную работу, но в результате разочарованы, так как он не соответствует одному из важнейших качеств менеджера – самодисциплине. Он не обязателен, не собран, не умеет отказывать, но, тем не менее, он отличный профессионал в своем деле. Какие варианты поведения возможны в отношении данного работника?

Задание 33.

Вы неожиданно узнаете, что сотрудник, которому Вы поручили разработку важного проекта, по этому же вопросу параллельно работает в другой фирме, что может существенно подорвать конкурентную позицию Вашей фирмы. В чем заключается проблема?

Задание 34

На беседу к Вам пришел подчиненный, которому Вы поручили контролировать исполнение важного решения. Он утверждает, что не успевает одновременно со своей текущей работой следить за деятельностью других людей, и требует, чтобы за эту дополнительную работу ему выплатили премию. Вы твердо знаете, что основная деятельность данного сотрудника занимает у него менее половины всего рабочего времени. Справедливы ли требования работника?

Задание 35

Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. К какому мнению пришли участники дискуссии?

Задание 36

Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег. Какой конфликт имел место?

Задание 37

Большинство руководителей не находят любви или уважения своих подчинённых. Нередки конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела. При возникновении потенциального или реального конфликта для подчиненного рационально использовать следующие рекомендации:

1. Исключить доминирующую агрессивную схему конфликтного поведения, которая с руководителем вряд ли возможна, а также схему уклонения от работы как изолирующую и непродуктивную.
2. Научиться терпению и терпимому отношению к не устраивающему вас руководителю. Поведение «трудного руководителя» — модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений.
3. Искать точки соприкосновения. Не поддавайтесь искушению легкого пути — свалить все неувязки на плохого руководителя.
4. Используйте различные тактики. Вам легче изменить свое поведение соответственно обстоятельствам, чем изменить поведение вашего руководителя. На все положительное, что есть в поведении вашего руководителя, реагируйте с одобрением и предложением о сотрудничестве. Жалобы сведите к минимуму.
5. Попробуйте отнестись к плохому руководителю как к проблемной конфликтной ситуации, которая может быть разрешена если не полностью, то хотя бы частично.

Какие коммуникативные проблемы и барьеры характерны для ситуации? Если ваш руководитель, по вашему мнению, находится не на своем месте и его действия вызывают у вас раздражение, что вы постарались бы применить на практике?

Задание 38

Вы директор рекламного агентства. Ваши подчиненные – экстраспециалисты, достигшие высокой квалификации, ответственные, инициативные работники, творческие люди, желающие и умеющие эффективно работать. Выберите стиль управления в данной организации, составьте план развития персонала. Ответ обоснуйте.

Задание 39.

Вы антикризисный управляющий небольшого предприятия. Дисциплина труда на предприятии – низкая. Ваши сотрудники, в основном, – недобросовестные работники с низкой квалификацией. Выберите для себя форму управленческого поведения. Ответ обоснуйте.

Задание 40

Вы руководитель небольшой фирмы. Уровень развития ваших подчиненных можно охарактеризовать следующим образом: «хотят работать, но еще не умеют работать самостоятельно» (недостаточно опыта, хотя обладают определенными базовыми навыками, старательны, добросовестны). Выберите для себя форму управленческого поведения. Составьте план развития данного коллектива. Ответ обоснуйте.

Задание 41.

Вы менеджер предприятия. В вашем коллективе работают сотрудники с различной квалификацией, опытом и отношением к работе. Вам необходимо распределить годовую премию между сотрудниками. Определите критерии определения размера премии сотрудникам.

Задание 42

Вы - руководитель юридической фирмы. Вам необходимо принять на работу секретаря фирмы для осуществления технической работы. Составьте перечень квалификационных характеристик данного работника.

Задание 43

Бесхозно содержащееся и находящееся в ненадлежащем состоянии здание органом местного самоуправления было сдано в аренду предпринимателю на условиях льготных ставок. В результате проведенного арендатором капитального ремонта здание было приведено в порядок и по окончании срока договора аренды арендатору было выставлено требование заключения нового договора на общих условиях.

В результате арендатор, проведя экономические расчеты, выяснил невозможность продолжения своей коммерческой деятельности и не заключил нового договора. Здание впоследствии не было сдано в аренду, пустовало и не приносило доходов в бюджет.

Что дает возможность арендодателю принять такое решение?

Возможно ли было найти компромиссное решение в данной ситуации? Какое? Обоснуйте ответ.

Задание 44

Стабильно прибыльное бюджетное учреждение (государственной или муниципальной формы собственности) в течение последних двух лет демонстрирует снижение показателей экономической эффективности, что привело к состоянию, предшествующему банкротству.

Какие причины могли привести к такой ситуации и какими должны быть действия собственника после выявления возможных причин банкротства? Обоснуйте ответ.

Задание 45

Руководство завода по производству тракторов было поставлено перед необходимостью принятия стратегического решения о путях его дальнейшего развития. На совещании, проведенном директором, было принято решение о разработке программы долговременного развития перед планово-экономической службой завода была поставлена задача: прежде чем приступить к разработке программы, надо представить руководству завода

согласованную систему целей, обеспечивающих достижение поставленной генеральной цели.

В частности, в качестве одной из подцелей достижения генеральной цели, поставленной руководством завода, в систему целей должна быть включена подцель по повышению ритмичности производства тракторов.

Как вы оцениваете принятое руководством завода решение о разработке системы стоящих перед заводом целей и программы перспективного развития предприятия? Сформируйте дерево целей программы перспективного развития тракторостроительного завода.

Задание 46.

Как соотносятся понятия «стратегическая цель», «задачи», «образ прошлого», «образ будущего» предприятия

Задание 47

В одном из крупнейших банков ...начале 80-х гг. сложилась ситуация, когда значительная часть его акций была скуплена группой инвесторов, которая имела другой взгляд на развитие банка. Поэтому стратегические решения руководства банка встречали с ее стороны непонимание и неодобрение. Под угрозой оказалась реализация выверенной стратегии, в соответствии с которой шло развитие банка, и осуществлялась его основная деятельность.

Проанализируйте положение, сложившееся в области разработки и реализации стратегии развития «Саутист бэнк».

Приведите примеры видов риска для предприятия в зависимости от принадлежности отрасли функционирования.

Задание 48

Руководством фирмы было принято стратегическое решение о продаже крупного пакета акций. Несмотря на авторитет и хорошее положение «Связьинвеста», реализация его стратегических планов осложнялась тем, что рынок сотовой связи к этому моменту был уже поделен: в Москве доминировали компании «Система» и «Вымпелком», а в Северо-Западном регионе — «Телекоминвест». Даже снижение цен при расширении бизнеса вряд ли привело бы к ожидаемому результату.

Что следовало бы предпринять руководству «Связьинвеста» в момент, непосредственно предшествовавший продаже крупного пакета акций компании, для того чтобы обеспечить его успешную продажу?

Задание 49

Руководство завода по производству тракторов было поставлено перед необходимостью принятия стратегического решения о путях его дальнейшего развития. На

совещании, проведенном директором, было принято решение о разработке программы долгосрочного развития предприятия.

Перед планово-экономической службой завода была поставлена задача: прежде чем приступить к разработке программы, надо представить руководству завода согласованную систему целей, обеспечивающих достижение поставленной генеральной цели.

В частности, в качестве одной из подцелей достижения генеральной цели, поставленной руководством завода, в систему целей должна быть включена подцель по повышению ритмичности производства тракторов.

Как вы оцениваете принятое руководством завода решение о разработке системы стоящих перед заводом целей и программы перспективного развития предприятия? Сформируйте дерево целей программы перспективного развития тракторостроительного завода.

Задание 50

Сформулируйте условия, при которых необходима разработка миссии и философии предприятия?

Задание 51

Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Задание 52

Завод полупроводниковых материалов столкнулся с основными трудностями в своей деятельности именно вследствие изменений, происшедших на тех рынках сбыта, где традиционно реализовывалась продукция завода. Полупроводниковых материалов для электронных схем на отечественных рынках сбыта требовалось все меньше и меньше. Сокращение объемов реализации продукции, производимой заводом, привело к необходимости изменения, а точнее, формирования новой маркетинговой стратегии предприятия. Какое, с вашей точки зрения, влияние оказало изменение потребительского спроса на продукцию, производимую заводом полупроводниковых материалов, на экономическую деятельность предприятия? Что могло бы послужить основой маркетинговой политики завода, ориентированной на новые реалии потребительского рынка?

Задание 53

Проработав в компании три года, вы решили перейти в другую фирму, чтобы двигаться вверх по карьерной лестнице. Слухи о переговорах с новым работодателем уже распространились на вашем рабочем месте. Что вы намерены предпринять?

Задание 54

Менеджер фирмы, занимающейся фермерским хозяйством 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?

Задание 55

В связи с возросшими требованиями к качеству поставляемой продукции, более жесткими условиями поставки и требованиями техники безопасности руководство крупного угольного разреза разработало программу перспективного развития предприятия, в которой наряду с другими мероприятиями предусматривалась замена устаревшего оборудования. В связи с разработанной программой было принято решение о закупке крупной партии нового оборудования.

Правильным ли было решение, принятое руководством угольного разреза, закупить крупную партию нового оборудования?

Задания открытого типа

56. Какая из стратегий наиболее эффективна как средство выхода из кризиса?
57. Что является вариантами корпоративного стратегического портфеля?
58. В каких отраслях реализуются глобальные стратегии?
59. Что является системным подходом, обеспечивающим организацию сбалансированности и общей направленности роста?
60. Для чего может использоваться Модель Бостонской консультативной группы?
61. Что не является элементом стратегического плана?
62. Каковы задачи маркетинга при выборе стратегии широкой дифференциации?
63. На что нацелена стратегия лидерства по издержкам?
64. Как называется стратегия, в которой используются технические эксперты для изучения проблемы?
65. Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «реактивная адаптация, которая наиболее естественна для организации, но требует много времени на осознание неизбежности изменений, выработку новой стратегии и адаптацию к ней системы»
66. Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «начали возникать неожиданные явления и темп изменений ускорился, однако не настолько, чтобы нельзя было вовремя предусмотреть будущие тенденции и определить реакцию на них путем выработки соответствующей стратегии (стратегическое планирование)»
67. Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «складывается в настоящее время, в условиях, когда многие важные задачи возникают настолько стремительно, что их невозможно вовремя предусмотреть (стратегическое управление в реальном масштабе времени)
68. Чем характеризуется процесс, посредством которого осуществляется взаимодействие

организации с её окружением?

69. Если «управление рассматривается как совокупность видов деятельности, направленных на достижение определённых результатов», то какая это сторона управления?

70. Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «реактивная адаптация, которая наиболее естественна для организации, но требует много времени на осознание неизбежности изменений, выработку новой стратегии и адаптацию к ней системы»

71. Чем характеризуется ситуация, Если важное место отводится анализу перспектив организации, задачей которого является выяснение тех тенденций, опасностей, возможностей, а также отдельных чрезвычайных ситуаций, которые способны изменить сложившиеся тенденции?

72. Что такое целевые установки?

73. Что такое функциональная сторона управления?

74. Пример ключевой цели организации: Завоевать лидерские позиции по вводу новых видов продукции (услуг), используя на исследования и разработки определенный процент доходов от объема реализации (продаж). К какой подсистеме относится

75. Как называется стратегия, в которой используются технические эксперты для изучения проблемы?

76. Что не является элементом стратегического плана?

77. Что является основой стратегии дифференциации?

78. Из чего состоят доходы управляющих компаний ЖКХ?

79. Что в первую очередь предполагает стратегия последователя за лидером?

80. Кто принимает деловые стратегические решения?

81. Что может предполагать стратегия вертикальной интеграции?

82. Какие стратегии разрабатываются в одноотраслевой (недиверсифицированной) компании?

83. Что является основой стратегического планирования?

84. Что такое целевые установки?

85. Что является источником формирования конкурентного преимущества организации?

ОПК-1 - способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе	ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: №16-80
	ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятель-	

	ность организаций сферы сервиса	
	ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	

ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Задания закрытого типа

1. Укажите корректное определение кастомизации:

- а) формирование уникальной потребительской практики;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

2. Укажите правильное определение индивидуализации:

- а) формирование уникальной потребительской практики;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

3. К методам планирования предпринимательской деятельности в сфере ЖKK, обслуживания потребителей не относят:

- а) технико-экономическое обоснование;
- б) бизнес-планирование;
- в) аналогичное планирование;
- г) оперативное планирование.

4. Выберите правильное определение аутентичности:

- а) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

5. Проектирование сервисной среды в сфере ЖKK с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую техно-логические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;

г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги ЖКХ взаимодействует с потребителем, это:

- а) ателье;
- б) контактная зона;
- в) зал ожидания;
- г) комната для посетителей.

7. Сервисный аудит это:

- а) контроль сервисной деятельности;
- б) вид финансового аудита;
- в) вид маркетингового аудита;
- г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

8. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- а) физическая и нематериальная
- б) внешняя и внутренняя
- в) материальная и нематериальная
- г) физическая и ментальная

9. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- а) по стадиями жизненного цикла продукта;
- б) по сервисной среде;
- в) по услугам;
- г) по видам обслуживания.

10. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

- а) комплекс правил проведения сервисного аудита;
- б) комплекс правил персонализации продукта;
- в) мотивация линейного персонала;
- г) комплекс сервисных стандартов.

11. Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:

- а) информационного обмена;
- б) обратной связи;
- в) построение взаимовыгодных отношений;
- г) дополнительного сервиса.

12. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара;
- г) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения

13. В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

- а) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- б) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;

в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

14. Сервисная трансформация это:

- а) внедрение аутсорсинга;
- б) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

15. Этап процесса создания и разработки услуги ЖКК, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат

- а) создание концепции обслуживания потребителей
- б) анализ возможностей производства и сбыта услуг
- в) утверждение проекта сервисной среды
- г) тестирование концепции обслуживания потребителей

ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере

Задания открытого типа

Задание 16. Представьте определение понятию «технологические инновации».

Задание 17. Назовите обязательное условие успешной инновации.

Задание 18. «.....» - предполагают разработку и внедрение технологически новых или усовершенствованных продуктов. Внедрение нового продукта определяется как радикальная продуктовая инновация, если касается продукта, предполагаемая область применения которого, функциональные характеристики, свойства, конструктивные или использованные материалы и компоненты существенно отличают его от ранее выпускавшихся продуктов.

Задание 19. «...» - это освоение технологически новых или значительно усовершенствованных производственных методов, включая методы передачи продуктов. Инновации такого рода могут быть основаны на использовании нового производственного оборудования, новых методов организации производственного процесса или их совокупности, а также на использовании результатов исследований и разработок.

Задание 20. На какие показатели влияют процессные инновации?

Задание 21. Приведите несколько примеров процессных инноваций.

Задание 22. Приведите определение «технологически нового продукта». Приведите примеры.

Задание 23. Приведите пример технологически усовершенствованному продукту.

Задание 24. Опишите эволюцию информационных инноваций в России.

Задание 25. Обозначьте актуальность применения информационных инноваций в сфере ЖКХ.

Задание 26. По каким параметрам можно определить уровень технического развития компании?

Задания комбинированного типа

- Задание 27. Какие факторы влияют на формирование «информационного» общества.
- Задание 28. Представьте определение «информационного общества»
- Задание 29. Перечислите этапы распространения новых информационных технологий:
- Задание 30. Каким образом информационная экономика влияет на сферу ЖКХ?
- Задание 31. Говоря об инновациях в сфере ЖКХ, чаще всего имеют в виду...:
- Задание 32. Приведите примеры энергоэффективных решений в сфере ЖКХ:
- Задание 33. Назовите основные причины медленного развития сферы ЖКХ в России.
- Задание 34. Приведите примеры самых прогрессивных явлений в сфере ЖКХ за последние годы
- Задание 35. Дайте определение управленческим инновациям.
- Задание 36. Перечислите основные условия, которые необходимы для эффективного внедрения управленческих инноваций.
- Задание 37. Перечислите свойства управленческих инноваций.
- Задание 38. Нормативные управленческие нововведения условно можно разделить на две группы:
- Задание 39. К безвариантным управленческим инновациям обычно относят:
- Задание 40. Перечислите популярные методические подходы к разработке и внедрению управленческих нововведений:
- Задание 41. К основным целям инновационной деятельности коммерческой организации относятся:
- Задание 42. Насколько сейчас актуальны социальные инновации в сфере ЖКХ?
- Задание 43. Насколько сейчас актуальны Юридические новации в сфере ЖКХ?
- Задание 44. Какими могут быть социальные корпоративные нормы?
- Задание 45. На какие характеристики функционирования предприятия ЖКХ влияют эффективные информационные технологии?
- Задание 46. Для повышения производительности труда (операционная эффективность) в организациях, оказывающих коммунальные услуги, применяют...:
- Задание 47. Приведите примеры решения для ЖКХ, основанные на Интернете вещей и автоматизации бизнес-процессов.
- Задание 48. Опишите преимущества системы ГИС ЖКХ:
- Задание 49. Автоматизация процессов управления МКД и совершенствование ИТ-инфраструктуры ЖКХ, определяются следующими факторами...:
- Задание 50. Одна из популярных информационных систем в ЖКХ, предусматривающая использование облачных информационных технологий, — это Domosite.ru. Каковы ее основные возможности?

***ОПК-2 - способен осуществлять стратегического управление
организациями в сфере сервиса способен осуществлять
стратегическое управление организациями в сфере сервиса***

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления,	Задания открытого типа: №16-61
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления,	Задания закрытого типа: 1-15
	ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания,	Задания открытого типа: №16-61 Задания закрытого типа: 1-15
	ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Задания открытого типа: №16-61 Задания закрытого типа: 1-15

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления

Задания закрытого типа

1. Этап процесса проектирования сервисной среды в сфере ЖКК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

- а) тестирования сервисной среды
- б) стратегического планирования развития сервисной среды
- в) освоения рынка
- г) разработки сервисной среды

2. Функциональная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- в) физической индивидуальности потребителя;
- г) текущей моде.

3. Ситуационная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) текущей моде;
- б) физической индивидуальности потребителя;
- в) духовной индивидуальности потребителя;
- г) атмосфере его использования потребителем;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

4. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:

- а) диаграммное проектирование;
- б) точки соприкосновения;
- в) потребительский сценарий;
- г) программное моделирование.

5. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- б) его применение требует значительных временных затрат;
- в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
- г) обязательно требуется значительный опыт работы.

6. Точка соприкосновения это:

- а) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент производства и потребления услуг;
- б) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент оплаты услуги;
- в) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент потребления услуги.

7. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
- б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
- в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
- г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

8. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКК являются:

- а) сдерживающим фактором;
- б) позитивным фактором;
- в) угрозами;
- г) возможностями.

9. Послепокупочные процессы для организации:

- а) важнее, чем для человека;
- б) шире, чем для человека;
- в) такие же, как и для человека;
- г) по сути они совершенно другие, чем для человека.

10. Покупательский центр организации является:

- а) неформальной группой;

- б) формальной межфункциональной группой;
- в) отделом;
- г) должностью.

11. Что произойдет, если задержать работы критического пути?

- а) задержка всего проекта;
- б) задержка других работ;
- в) задержка последней работы проекта;
- г) никаких изменений не будет.

12. Время, на которое работа может быть задержана без задержки раннего старта ее последующих работ, это:

- а) резерв работы с открытым концом;
- б) отрицательный сдвиг;
- в) полный сдвиг;
- г) свободный резерв;
- е) резерв времени.

13. Какие из перечисленных рисков относятся к внутренним?

- а) политические;
- б) природные;
- в) социальные;
- г) технологические;
- д) экономические.

14. Если для выбранной работы тип деятельности – «Фиксированное количество» и добавляется другой ресурс на ту же работу, то какие данные изменятся?

- а) исходная длительность;
- б) плановая интенсивность;
- в) плановая интенсивность и длительность;
- г) плановое количество.

15. Что такое фаза проекта?

- а) временной интервал реализации проекта;
- б) любая совокупность работ;
- в) любая совокупность работ имеющих логическую взаимосвязь;
- г) набор логически связанных операций, предназначенных для достижения какого-либо из результатов;
- д) элемент структурной декомпозиции.

ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления,

ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания,

ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Задания открытого типа

- Задание 1. Что такое мониторинг и управление рисками?
- Задание 2. Что такое осуществление общего управления изменениями?
- Задание 3. Что описывает план управления проектом?
- Задание 4. Что не может происходить при завершении проекта или фазы?
- Задание 5. Каково основное назначение группы процессов мониторинга и управления?
- Задание 6. Что такое процесс управления проектами?
- Задание 7. Что включает мониторинг проекта?
- Задание 8. Что такое контроль качества?
- Задание 9. Что включает в себя группа процессов исполнения?
- Задание 10. Что такое управление стоимостью?
- Задание 11. Верно ли утверждение, что после завершения процесса планирования, внесение изменений в план управления проектом не возможны?
- Задание 12. Что не включает в себя группа процессов мониторинга и управления?
- Задание 13. Какова цель процессов мониторинга и управления?
- Задание 14. Что такое риск для проекта?
- Задание 15. Какой процесс не является процессом управления сроками проекта?
- Задание 16. Что такое содержание проекта?
- Задание 17. Члену команды проекта поставлена задача управления закупками. Перечислите последовательность управления закупками в проекте.
- Задание 18. Члену команды проекта поставлена задача управления человеческими ресурсами. Укажите последовательность данного процесса.
- Задание 19. Какие процессы включает в себя управление интеграцией проекта?
- Задание 20. Какие процессы и действия включает в себя управление интеграцией проекта?
- Задание 21. Что такое интеграция?
- Задание 22. Процессы управления коммуникациями в проекте осуществляются, как правило, в следующей последовательности:.....
- Задание 23. Какие процессы включает в себя управление стоимостью проекта?
- Задание 24. Что позволяет членам команды проекта участвовать в его планировании и принятии решений?
- Задание 25. Перечислите процессы управления содержанием проекта:
- Задание 26. Что такое управление содержанием проекта?
- Задание 27. Заключение контракта на поставку продукта или оказания услуг является одним из способов:.....
- Задание 28. Что такое управление стоимостью проекта?
- Задание 29. Какая величина показывает суммарную плановую стоимость работ, которые должны были быть осуществлены к текущему моменту?
- Задание 30. Каково соотношение количества участников проекта на фазе разработки и фазе реализации?
- Задание 31. Дайте определение миссии проекта:
- Задание 32. Обозначьте окружающую среду проекта:
- Задание 33. Представьте определение понятия «декомпозиция проекта»:
- Задание 34. Презентация проекта – это...:
- Задание 35. При разработке проекта команде необходимо использовать групповое творчество. Какие методы можно предложить?

Задания комбинированного типа

1. Получение услуги без личного взаимодействия	1. Бесконтактным
--	------------------

ствия с исполнителем услуги называют?	2.Бесплатным 3.Формальным
3. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания это?	1.Поиск понимания 2.Призыв к совести 3.Жалоба
4.Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:	1.Профессионализм 2.Специалист 3.Деятельность
5.Назовите основные составляющие продукт в сервисе?	1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия 2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания 3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента
6. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относится к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?	1. Наглядность и узнаваемость 2. Атмосфера 3. Возможность заказа (бронирования) по телефону
7. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг?	1. Анкетирование 2. Анализ жалоб клиентов 3. Тестирование
8. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями?	1. Услуга 2. Сервис 3. Потребность
9. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?	1. Содержание сервисной деятельности 2. Функции сервисной деятельности 3. Методы сервисной деятельности
10. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?	1. Ценностно-ориентационный 2. Познавательный 3. Коммуникативный
13. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?	1. Социальные 2. Связи с общественностью 3. Коммуникативные
14. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека есть?	1. Самообслуживание 2. Сервисная деятельность 3. Услуга
15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?	1. Нематериальные 2. Личные 3. Творческие

16. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?	1. Культура сервиса 2. Этика сервиса 3. Нормы сервиса
17. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?	1. Услуги дополнительного продукта 2. Товары туристского ассортимента 3. Сопутствующие товары и услуги
18. Самореализация и осмысление как мотивация туризма?	1. Смена роли 2. Другая жизнь 3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование
19. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?	1. Возможность улучшить сервис 2. Возможность уволить не-радивых сотрудников 3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы
20. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?	1. Этике сервиса 2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания 3. Культуре сервиса

ОПК-3 - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе	ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества, ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и	Задания закрытого типа: 66-80 Задания открытого типа: 1-65

	других заинтересованных сторон	
--	--------------------------------	--

ОПК-3 - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-3.1. (Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества), ОПК-3.2. (Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон).

Задания закрытого типа

№ п/п	Вопросы	Выбранный ответ	Варианты ответов
1.	Профессиональные стандарты деятельности предназначены для:	А	Разработки работодателем должностных инструкций*
		Б	Разработки государственных образовательных стандартов
		В	Для оценки профессиональных квалификаций
2.	Что не относится к квалификационным требованиям?	А	Наличие профессиональных разработок
		Б	Опыт работы
		В	Уровень образования
3.	С какого момента стандарт организации становится обязательным для его исполнения работником?	А	С момента его утверждения руководителем
		Б	С момента его утверждения руководителем и доведения до исполнителя
		В	С момента его вывешивания на доске объявлений
4.	Какой федеральный орган исполнительной власти вправе давать разъяснения по применению профессиональных стандартов?	А	Минтруд РФ
		Б	Минстрой РФ
		В	Минэкономразвития РФ
5.	Не следует начинать совершенствование бизнес-процессов если:	А	План мероприятий не проверен на предмет его исполнимости
		Б	Не подготовлены исполнители и не разработаны регламенты их действий
		В	Он приносит достаточный доход
6.	Обязана ли УО составлять план мероприятий по устранению выявленных нарушений в работе ВДИС?	А	Да, если эта неисправность носит аварийный характер
		Б	Да
		В	Нет
7.	Потребитель отказал сотруднику УО в допуске в помещение. В этом случае сотрудник УО должен:	А	Самостоятельно составить акт об отказе в допуске в помещение
		Б	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
		В	Пригласить сотрудника полиции и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в

			помещение
8.	Может ли сотрудник УО войти в помещение потребителя без его согласия?	А	Только при аварии ВДИС
		Б	Нет
		В	Да
9.	Как часто УО должна заносить показания контрольно-измерительных приборов?	А	Раз в месяц
		Б	Ежедневно
		В	Поквартально
10.	Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по управлению МКД?	А	416-ПП РФ
		Б	75- ПП РФ
		В	491-ПП РФ
11.	Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по содержанию МКД?	А	75-ПП РФ
		Б	290-ПП РФ
		В	491-ПП РФ
12.	В течение какого периода времени УО должна провести проверку качества коммунальной услуги по ГВС в помещении потребителя?	А	Законодательно срок не установлен
		Б	Не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ
		В	В согласованный с потребителем срок
13.	Кто вправе провести контроль качества коммунальной услуги по отоплению?	А	Наниматель помещения
		Б	ГЖН
		В	Совет МКД
14.	Кто несет ответственность за качество коммунальной услуги по отоплению?	А	Управляющая организация
		Б	РСО
		В	Обе организации
15.	Информирование потребителей о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг осуществляется не позднее чем:	А	За 1 день
		Б	За три дня
		В	За 10 рабочих дней до начала перерыва

Задания открытого типа

Задание 1. Приведите существующие примеры бизнес-процессов (БП) при предоставлении ЖКУ.

Задание 2. Приведите программные продукты, позволяющие оптимизировать деятельность УО.

- Задание 3.** Как организован контроль качества коммунальных ресурсов на фасаде МКД.
- Задание 4.** Перечислите регуляторы договорных отношений, которые можно рассматривать как элемент БП.
- Задание 6.** На кого распространяется внутренний локальный акт?
- Задание 7.** Что влияет на качество коммунальной услуги?
- Задание 8.** Как можно учитывать профессиональные стандарты деятельности при разработке БП?
- Задание 9.** Приведите примеры ожидаемого результата от внедрения стандартов организации.
- Задание 10.** Приведите примеры оптимизации финансовых расчетов при предоставлении ЖКУ.

ОПК-4 - способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе	ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса, ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса, ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет;	Задания закрытого типа: 1-10 Задания открытого типа: 11-45 Задания комбинированного типа: 46-60

ОПК-4 - способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-4.1. (Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса), ОПК-4.2. (Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса), ОПК-4.3. (Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет).

Задания закрытого типа

Задание №1

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника	А. Профессиональные знания
2. Знания, умения и опыт, которые человек приобретает в ходе своей профессиональной деятельности	Б. Профессиональные навыки
3. Знания, умения и компетенции, которые есть у кандидата для того, чтобы претендовать на должность	В. Трудовая функция
4. Работа по должности в соответствии со штатным расписанием, по профессии, специальности с указанием квалификации; конкретный вид поручаемой работнику работы	Г. Квалификация работника

Задание №2

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме.	А. Общежитие
2. Жилой дом, блокированный с другим жилым домом в одном ряду общей боковой стеной или стенами без проёмов с отдельным выходом на земельный участок	Б. Многоквартирный дом
3. Специально построенные или переоборудованные дома либо части домов, предназначенные для временного проживания граждан в период их работы, службы или обучения	В. Жилой дом
4. Индивидуально-определённое здание, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании	Г. Дом блокированной застройки

Задание №3

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Контрольный орган, наделённый полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) или муниципального контроля	А. Государственный жилищный надзор
2. Контроль за соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных жилищным законодательством, законодательством об энергосбереже-	Б. Надзорный орган

нии и о повышении энергетической эффективности, законодательством о газоснабжении в Российской Федерации в отношении жилищного фонд	
3.Деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, а также муниципальными правовыми актами	В. Государственный административно-технический надзор
4.Контроль за соблюдением правил по обеспечению чистоты, порядка и благоустройства, надлежащим состоянием и содержанием объектов и производства работ на территории Российской Федерации	Г. Муниципальный жилищный надзор

Задание №4

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений)	А.Коммунальные ресурсы
2.Холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. К коммунальным ресурсам приравниваются также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения	Б. Норматив потребления коммунальной услуги
3.Количественный показатель объема потребления коммунального ресурса, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами	В. Коммунальные услуги
4.Качественная характеристика многоквартирного дома или жилого дома, определяемая наличием и составом внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем	Г. Степень благоустройства многоквартирного дома или жилого дома

Задание №4

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Организация, владеющая на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии и осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющая заключение договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть.	А.Гарантирующий поставщик
2.Юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных вод)	Б.Ресурсоснабжающая организация
3.Коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана в соответствии с настоящим Федеральным законом заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию	В. Потребители мощности
4.Лица, приобретающие мощность, в том числе для собственных бытовых и (или) производственных нужд и (или) для последующей продажи, лица, реализующие электрическую энергию на розничных рынках, лица, реализующие электрическую энергию на территориях, на которых располагаются электроэнергетические системы иностранных государств	Г.Сетевая организация

Задание №5

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на коммунальную квартиру при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в такой квартире	А.Комнатный прибор учета электрической энергии
2.Средство измерения, устанавливаемое на одно жилое помещение потребителя в коммунальной квартире или на несколько жилых помещений, занимаемых потребителем в коммунальной квартире, при условии, что такой прибор учета позволяет определить объем (количество) потребления электрической энергии	Б. Индивидуальный прибор учета

суммарно по нескольким жилым помещениям, занимаемым потребителем, и при наличии технической возможности, используемое для определения объемов (количества) потребления электрической энергии в указанных одном жилом помещении или в нескольких жилых помещениях	
3.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на одно жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), на жилой дом (часть жилого дома) или домовладение при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в каждом из указанных помещений, жилым доме (части жилого дома) или домовладении	В.Коллективный (общедомовый) прибор учета
4.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое в многоквартирном доме при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом. Для определения объемов (количества) отведенных из многоквартирного дома сточных вод используются коллективный (общедомовый) прибор учета сточных вод, а при его отсутствии - коллективные (общедомовые) приборы учета холодной воды и горячей воды в порядке, установленном настоящими Правилами	Г.Общий (квартирный) прибор учета

Задание №6

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Являющиеся общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, предназначенные для подачи коммунальных ресурсов от централизованных сетей инженерно-технического обеспечения до внутриквартирного оборудования, а также для производства и предоставления исполнителем коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения), мусороприемные камеры, мусоропроводы.	А.Внутридомовое газовое оборудование
2.Находящиеся в жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме и не входящие в состав внутридомовых инженерных систем многоквартирного дома инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, с использованием которых осуществляется потребление коммунальных услуг	Б.Внутридомовые инженерные системы
3.Совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для подачи коммунальных ресурсов к внутридомовым инженерным системам (отведения сточных вод из внутридомовых инженерных систем)	В.Централизованные сети инженерно-технического обеспечения
4.В многоквартирном доме - являющиеся общим имуществом	Г.Внутриквартирное

собственников помещений газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорной арматуры (крана) включительно, расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в один многоквартирный дом, газоиспользующее оборудование (за исключением бытового газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования), технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, коллективные (общедомовые) приборы учета газа, а также приборы учета газа, фиксирующие объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению	оборудование
--	--------------

Задание №7

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, содержания общего имущества многоквартирного дома и (или) потребляющее коммунальные услуги.	А. Потребитель
2. Собственники помещений в многоквартирном доме, или лицо, уполномоченное собственниками и обладающее более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступающие в качестве одной стороны заключаемого договора, орган управления товарищества собственников жилья, орган управления жилищного кооператива или орган управления иного специализированного потребительского кооператива, лицо, принявшее от застройщика многоквартирный дом (лицо, обеспечивающее строительство многоквартирного дома)	Б. Исполнитель
3. Лицо, оказывающее услуги управления многоквартирным домом	В. Заказчик
4. Соответствующая требованиям, установленным настоящими Правилами, газораспределительная организация, осуществляющая транспортировку газа до места соединения сети газораспределения с газопроводом, входящим в состав внутридомового газового оборудования, а также осуществляющая деятельность по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового газового оборудования в многоквартирном доме, техническому обслуживанию внутриквартирного газового оборудования в многоквартирном доме и техническому обслуживанию внутридомового газового оборудования в жилом доме (домовладении) с соблюдением требований, установленных законодательством о газоснабжении в Российской Федерации	Г. Специализированная организация

Задание №8

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Система взаимоотношений между собственниками помещений в многоквартирном доме и лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, или организациями, предоставляющими услуги по обслуживанию и текущему ремонту общего имущества	А. Опорный населенный пункт
2. Населенный пункт, расположенный вне границ городских агломераций, на базе которого обеспечивается ускоренное развитие социальной, транспортной, инженерной инфраструктур, обеспечивающих реализацию гарантий в сфере образования, доступность медицинской помощи, услуг в сфере культуры и реализацию иных потребностей населения территорий одного или нескольких муниципальных образований	Б. Институт заказчиков работ и услуг для многоквартирных домов
3. Совокупность компактно расположенных населенных пунктов и территорий между ними с общей численностью населения более 250 тыс. человек, связанных совместным использованием инфраструктурных объектов и объединенных интенсивными экономическими, в том числе трудовыми и социальными, связями	В. Сбалансированное территориальное планирование
4. Планирование развития территорий с оптимальным соотношением объема застройки и возможностей развития инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, в том числе при установлении функциональных зон, определении планируемого размещения объектов федерального, регионального и местного значения, направленное на определение в документах территориального планирования назначения территорий исходя из совокупности социальных, экономических, экологических и иных факторов	Г. Городская агломерация

Задание №9

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами	А. Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416
2. О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов	Б. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290
3. О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения	В. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491
4. Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имуще-	Г. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354

ства в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность	
---	--

Задание №10

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Минимальная продолжительность эффективной эксплуатации элементов зданий и объектов

1.Каменные обыкновенные (кирпичные при толщине 2-2,5 кирпича)	А. 80 лет
2.Балконы по железобетонным балкам-консолям и плитам перекрытия	Б. 40 лет
3.Трубопроводы канализации чугунные	В. 10 лет
4.Загрузочные устройства, клапаны мусоропроводов	Г. 40 лет

Задание открытого типа

Задание 11. Может ли работник быть привлечен к дисциплинарной ответственности, если он не исполнил трудовую функцию в связи с отсутствием регламента ее исполнения?

Задание 12. Вправе ли собственники помещений оплачивать индивидуальное потребление коммунальных услуг напрямую ресурсоснабжающим организациям?

Задание 13. Приведите последовательность организации и проведения общего собрания собственников помещений (ОСС).

Задание 14. Дайте определение МКД.

Задание 15. С какого момента общее имущество становится долевой собственностью собственников помещений?

Задание 16. Дайте определение "внутридомовые инженерные системы".

Задание 17. Кто устанавливает размер платы за содержание жилого помещения для нанимателя по договору социального найма?

Задание 18. Назовите статус стандарта организации.

Задание 19. Для чего проводится текущий ремонт общего имущества в МКД?

Задание 20. С какого момента собственник помещения считается исполнившим обязательства по оплате ЖКУ.

Задание 21. С какого момента УО обязана предоставлять ЖКУ?

Задание 22. Вправе ли УО оказывать дополнительные платные услуги?

Задание 23. Обязана ли УО доводить до потребителей стоимость платных дополнительных услуг?

Задание 24. Если собственники помещений не установили размер платы за содержание жилого помещения, то кто устанавливает такой размер платы?

Задание 25. Приведите примеры видов коммунальных ресурсов.

Задание 26. Как может быть оформлен способ исполнения требований законодательства?

Задание 27. Приведите примеры способов коммуникаций УО с собственниками помещений в МКД.

Задание 28. Собственники помещений выбрали способ управления МКД - управляющей организацией, но не все заключили с ней договор управления. Будет ли данный договор считаться заключенным?

Задание 29. Вправе ли собственники помещений в одностороннем порядке расторгнуть договор управления?

Задание 30. Каким способом осуществляется управление многоквартирным домом все помещения, в котором находятся в муниципальной собственности?

Задание 31. Какие виды планирования деятельности осуществляются в УО?

Задание 32. В какой форме управляющая организация ежегодно в течение первого квартала текущего года представляет собственникам помещений в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий год?

Задание 33. Обязаны ли органы местного самоуправления подписывать договор управления?

Задание 34. Кто несет ответственность за ЖКУ при способе управления МКД – управляющей организацией?

Задание 35. Приведите способы акцептования (подписания) договора управления.

Задания комбинированного типа

№ п/п	Вопросы	Выбранный ответ	Варианты ответов
36.	Температура в угловых помещениях МКД должна быть не ниже (Московская область):	А	+18 °С
		Б	+20 °С
		В	+22 °С
37.	Кто несет ответственность за качество коммунальной услуги по отоплению?	А	Управляющая организация
		Б	РСО
		В	Обе организации
38.	Кто вправе провести контроль качества коммунальной услуги по отоплению?	А	Наниматель помещения
		Б	ГЖН
		В	Совет МКД
39.	Информирование потребителей о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг осуществляется не позднее чем:	А	За 1 день
		Б	За 10 рабочих дней до начала перерыва;
		В	За три дня
40.	Чем подтверждаются полномочия сотрудника управляющей организации на проведение измерений температуры в жилом помещении?	А	Удостоверением
		Б	Заказ-нарядом
		В	Информацией, поступившей от диспетчера УО
41.	В течение какого периода времени УО должна провести проверку качества коммунальной услуги по ГВС в помещении потребителя?	А	Не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ
		Б	Законодательно срок не установлен
		В	В согласованный с потребителем срок
42.	С какой периодичностью УО вправе требовать допуска в занимаемое потребителем помещение представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния внут-	А	Не чаще 1 раза в 3 месяца
		Б	Не чаще 1 раза в 6 месяцев
		В	Не чаще 1 раза в год

43.	Обязана ли УО инструктировать нанимателей, арендаторов и собственников жилых помещений о порядке их содержания и эксплуатации инженерного оборудования и правилах пожарной безопасности.	А	Нет
		Б	Законодательно не предусмотрено
		В	Да
44.	По результатам осмотра помещения УО обязана:	А	Выдать рекомендации потребителям о необходимости проведения самостоятельного текущего ремонта внутриквартирного оборудования
		Б	Произвести ремонт за счет УО
		В	Произвести ремонт за счет УО и потребовать дополнительную оплату за проведенный ремонт
45.	Как часто УО должна заносить показания контрольно-измерительных приборов?	А	Раз в месяц
		Б	Ежедневно
		В	Поквартально
46.	Частичный осмотр общего имущества проводится:	А	При необходимости
		Б	2 раза в год
		В	После выпадения осадков
47.	Может ли сотрудник УО войти в помещение потребителя без его согласия?	А	Да
		Б	Только при аварии ВДИС
		В	Нет
48.	Потребитель отказал сотруднику УО в допуске в помещение. В этом случае сотрудник УО должен:	А	Самостоятельно составить акт об отказе в допуске в помещение
		Б	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
		В	Пригласить сотрудника полиции и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
49.	Потребитель отказался подписать акт об отказе в допуске в помещение. Сотрудник УО обязан:	А	Пригласить председателя совета МКД и двух свидетелей и подписать совместно с ними акт об отказе в допуске в помещение

		Б	В акте сделать отметку о том, что потребитель отказался от подписания этого акта и направить акт потребителю заказным письмом
		В	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
50.	Обязана ли УО составлять план мероприятий по устранению выявленных нарушений в работе ВДИС?	А	Да
		Б	Нет
		В	Да, если эта неисправность носит аварийный характер

ОПК-5 - способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные подходы к организационно-управленческой деятельности	ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса,	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-88
	ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций,	
	ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии	

	организаций в сфере сервиса;	
--	------------------------------	--

ОПК-5 - способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

Задания комбинированного типа (20)

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

Задание 1. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Фаза завершения

- 1-Подтверждение, что мы разработали именно тот продукт, который задумали
- 2-Каким образом будет делать
- 3-Алгоритм работы
- 4-Материализация идей

Задание 2. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Основные выгоды, которые несет управление по целям

- 1-Повышение производительности труда за счет четких ориентиров каждого сотрудника организации и повышение мотивированности персонала
- 2-Повышение производительности труда
- 3-Повышение мотивации сотрудников
- 4-Повышение стимулирования труда

Задание 3. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов – 1

МВО представляет собой цикл управления

- 1-Анализ - планирование
- 2-Анализ – планирование- реализация – контроль и оценка
- 3-Анализ - реализация
- 4-Анализ – реализация - оценка

Задание 4. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов – 1

К условно постоянным расходам относятся

- 1-Амортизационные отчисления, расходы на оплату труда, расходы на страховые взносы
- 2-Амортизационные отчисления
- 3-Расходы на страховые взносы
- 4-Амортизационные отчисления и расходы на страховые взносы

Задание 5. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Условно – переменные расходы

- 1-Расходы на воду
- 2-Расходы на транспортные услуги
- 3-Расходы на электроэнергию
- 4-Все вышеперечисленное

Задание 6. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов – 1

Руководство предприятием направлено на

- 1-Обеспечение адаптивности организации
- 2-Обеспечение работы организации
- 3-Обеспечение адаптивности организации к изменяющимся экономическим условиям
- 4-Обеспечение продаж организации

Задание 7. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Что означает управление риском предприятия

- 1-Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации
- 2-Системное применение политики по отношению к подчиненным
- 3-Комбинирования целей
- 4-Системное применение процедур, политики, методов управления к задачам определения ситуации, идентификации анализа, обработки, мониторинга риска и обмена информацией

Задание 8. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Что относится к способам снижения рисков предприятия?

- 1-Диверсификация
- 2-Отсутствие последовательности действий
- 3-Контроль
- 4-Мониторинг

Задание 9. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Обратная связь при решении тактических целей

- 1-Подтверждение понимания чего либо, реакция на какое либо действие
- 2-Реакция на действие
- 3-Понимание чего либо
- 4-Понимание действий руководителя

Задание 10. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Структурная декомпозиция работ

- 1-Функциональная
- 2-Из более общих целей формируются более локальные цели
- 3-Не формируются цели
- 4-Не формируются задачи

Задание 11. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Какой бюджетной формы не существует

- 1-Бюджетных затрат
- 2-Прогнозный баланс
- 3-Бюджет доходов и расходов
- 4-Бюджет движения денежных средств

Задание 12. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Возможно ли управлять изменениями во внешней среде предприятия

- 1-Нет
- 2-Да
- 3-Частично
- 4-Можно подстраиваться

Задание 13. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Единый стандарт оформления отчетов

- 1-Облегчает процесс анализа, сопоставления, принятия решений
- 2-Облегчает процесс анализа
- 3-Облегчает процесс принятия решений
- 4-Облегчает процесс сопоставления

Задание 14. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Участия при выполнении задач в контексте достижения цели

- 1-Повышает причастность каждого
- 2-Повышает информированность
- 3-Повышает причастность и информированность
- 4-Повышает заинтересованность

Задание 15. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Кол-во правильных ответов - 1

Вид организационной структуры управления предприятием

- 1-дивизиональная
- 2-контактная

3-структурная
4-управленческая

Задание 16. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из Ваших рабочих испортил дорогостоящее оборудование. Виновник звонит Вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же ему теперь делать?

Что Вы можете предложить сделать Вашему подчиненному?

- А)
- Б)
- В)

Задание 17. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Руководитель отдела компании озабочен продолжающимся нарушением правил компании относительно кофейных перерывов. Он отдал четкие указания, что для этой цели нельзя тратить более установленных 15 минут. Он издал несколько распоряжений по поводу нарушений правил кофейных порывов и лично беседовал с отдельными нарушителями. Похоже, что его служащие сопротивляются его стараниям, которые ни к чему не приводят. Почему принятые меры не действуют?

- А)
- Б)
- В)

Задание 18 Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Ваш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными. В чем заключается проблема?

- А)
- Б)
- В)

Задание 19. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Какое единственно верное решение следует принять и почему?

- А)
- Б)
- В)

Задание 20. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Вы поручаете важное задание компетентному, по Вашему мнению, сотруднику. Но вдруг узнаете о человеке, который более компетентен в этом вопросе и может выполнить данное задание намного лучше.

1. В чем заключается проблема?
 2. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?
- А)
Б)
В)

Задания открытого типа с развернутым ответом (10)

Задача 21 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Ежедневный спрос на ящики с напитком в продуктовом магазине может быть пять, шесть или семь ящиков. Покажите дерево решений, которое иллюстрирует альтернативы запасов пяти, шести или семи ящиков.

Задача 22 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, и поскольку от этого зависит успех в бизнесе. Какое решение будет правильным?

Задача 23 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

На предприятии, не отличавшемся высокой эффективностью производства, одним из слабых звеньев управления была невысокая исполнительская дисциплина. Руководство предприятия приняло решение о реорганизации системы управления и введении более эффективной системы контроля исполнения.

Какая система контроля исполнения может быть наиболее эффективной?

Задача 24 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Важная задача менеджера – максимально задействовать творческий потенциал коллектива. Для этого у менеджера имеется следующий диапазон действий: Какие действия менеджера по увеличению творческой отдачи в работе подчиненных являются главными?

Задание 25. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, и поскольку от этого зависит успех в бизнесе. Какие управленческие решения из существующих, будут верными?

Задание 26 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Квалифицированный сотрудник на вечерних курсах получил дополнительную профессиональную подготовку и хотел бы теперь занять рабочее место, соответствующее получен-

ным знаниям. Он просит Вас в этом поддержать его. Какая потребность для работника является актуальной согласно пирамиде Маслоу?

Задание 27. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

К Вам приходит сотрудник и требует повышения заработной платы. При этом он ссылается на то, что на другом предприятии он может получать больше и уволиться, если ему не повысят заработную плату.

1. Считаете ли Вы поведение работника правильным?
2. Какая теория мотивации объясняет его поведение?

Задание 28. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

В магазине вышло из строя холодильное оборудование. В этот день у электрика был выходной день, и он отказался устранить неисправность.

1. Имеет ли право электрик отказаться от работы?
2. Какие методы управления следует применить к электрику, чтобы мотивировать его?

Задание 29. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Решение срочной задачи, поставленной руководством перед Вашим подразделением, требует резкого повышения интенсивности работы всех сотрудников и грозит срывом графика отпусков.

Какие группы методов управления и конкретные действия следует применить к работникам, чтобы побудить их для достижения целей организации?

Задание 30. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Предприниматель в поставленной задаче сделал такой анализ решения о своем магазине велосипедов. Если он открывает большой магазин, то будет зарабатывать \$60000, если рынок благоприятный, но будет нести потери \$40000, если рынок неблагоприятный. Маленький магазин будет приносить \$30000 прибыли при благоприятном рынке и \$10000 потерь, если рынок неблагоприятный. В настоящее время предприниматель считает, что существует шанс 50 : 50, что рынок будет благоприятным. Его консультант по маркетингу назначил цену \$5000 за маркетинговое исследование. Он оценил, что существует вероятность того, что исследование рынка будет успешным. Вероятность определяет благоприятный рынок при успешном результате исследования. Кроме того, только составляет вероятность благоприятного рынка, если результаты исследования рынка неблагоприятны. Постройте дерево решений задачи, которое поможет предпринимателю решить, что ему делать.

Задания закрытого типа(20)

30. К какой концепции относится данное определение: матрица этой модели, как и матрица GE/McKinsey, является двухфакторной матрицей размерности 3х3, базирующейся на множественных оценках как качественных, так и количественных параметров бизнеса?

31. Что является высшем уровнем стратегического менеджмента?

32. Назовите три элемента, составляющих процесс стратегического менеджмента.
33. Какая ошибка наиболее часто встречается при реализации новой стратегии?
34. Что является наиболее эффективной стратегией при ценовой конкуренции?
35. на что стоит указывать работнику при постановке задачи?
36. Какая из стратегий наиболее эффективна как средство выхода из кризиса?
37. Что является основным недостатком стратегического планирования?
38. Что является исходным этапом процесса стратегического планирования?
39. Пример ключевой цели организации сохранять и поддерживать на необходимом уровне все виды финансовых ресурсов. К какой подсистеме относится данная цель?
40. Как называется принцип, нацеленный на выполнение работы, большей по объёму и лучшей по качеству, при одних и тех же условиях?
41. В чём заключается проблема, если сотрудник, которому поручили разработку важного проекта, параллельно работает в другой фирме по этому же вопросу?
42. Какие факторы и условия развития организации относятся к её внутренней среде и составляют содержание главных элементов (ресурсов, структуры, культуры)?
43. Как называется данный этап в развитии методологии стратегического управления: «реактивная адаптация, которая наиболее естественна для организации, но требует много времени на осознание неизбежности изменений, выработку новой стратегии и адаптацию к ней системы»?
44. Как называется стратегическое управление в реальном масштабе времени?
45. Что относится к анализу перспектив организации, задачей которого является выяснение тех тенденций, опасностей, возможностей, а также отдельных чрезвычайных ситуаций, которые способны изменить сложившиеся тенденции?
46. Что относится к эволюционному развитию стратегического планирования?
47. Что относится к заранее спланированной реакции организации на изменения внешней среды?
48. Кто считает, что стратегия должна: содержать ясные цели, достижение которых является решающим для общего исхода дела; поддерживать инициативу; концентрировать главные усилия в нужное время в нужном месте; предусматривать такую гибкость поведения, чтобы использовать минимум ресурсов для достижения максимального результата; обозначать скоординированное руководство; предполагать корректное расписание действий; обеспечивать гарантированные ресурсы?
49. Чем характеризуется выражение цели, которое позволяет легко отличить данный бизнес от других подобных ему фирм?
50. Что включают в себя долгосрочные результаты, которые стремится достичь организация для осуществления своей миссии?

ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные методы исследований	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: 1,2,13-29,

		Задания открытого типа: 3-12,30-37
	ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Задания закрытого типа: 38-90 Задания открытого типа: 91-113
	ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	Задания закрытого типа: 114-134 Задания открытого типа: 135-151

ОПК-6 - способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции

ОПК-6.1. (Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности);

ОПК-6.2. (Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности),

ОПК-6.3. (Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях).

Задания открытого типа

1. Разработайте проект «Программа научного исследования» на одну из предложенных тем:

1. Совершенствование механизма внедрения инновационных энергоэффективных и энергосберегающих технологий в жилом комплексе.
2. Оценка и анализ факторов изменения технического состояния жилого комплекса/многоквартирного дома.
3. Совершенствование системы управления инфраструктурой жилого фонда на основе внедрения технологий умного города.
4. Совершенствование системы управления энергосбережением в жилищно-коммунальном хозяйстве района/региона
5. Совершенствование механизмов устранения аварийных ситуаций в жилых комплексах / многоквартирных домах.
6. Проект благоустройства территории жилого комплекса / многоквартирного дома с использованием инновационных технологий.
7. Разработка комплексной сервисной среды предприятий сферы ЖКХ.

2. Прочитайте текст и запишите ответ и решение

Если механическая выборка в 350 элементов берется из остова выборки в 4000 элементов, чему будет равен интервал (шаг) выборки:

3. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.

В процессе проведения социометрического исследования выявляется соотношение количества изолированных членов группы к общему числу членов группы позволяет установить коэффициент изолированности, который также рассматривается как диагностический показатель. В результате исследования малой группы коэффициент изолированности получился равным 0,02. О чем говорит данный показатель?

4. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.

Метод фокус-группы представляет собой групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности. Опишите этапы подготовки к проведению фокус-группы.

5. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.

VMOST-анализ – это один из методов стратегического анализа организации, позволяющий контролировать и обеспечивать согласованность 5 внутренних элементов предприятия с целью достижения желаемого результата в процессе его деятельности. Опишите элементы VMOST-анализа.

6. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Рамочный анализ является своеобразным типом контент-анализа, в котором исследователь изучает текст, чтобы идентифицировать «рамки», которых придерживался автор в его написании и мнение автора к проблеме. Пониманию того, как работают «рамки», способствуют определенные концепции (принципы), опишите их.

7. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Одним из эмпирических методов исследования является метод наблюдения. Наблюдение – непосредственное восприятие действительности. Как и любой метод, метод наблюдения характеризуется определенными достоинствами. Перечислите достоинства применения метода наблюдения на практике.

8. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Анкетирование – форма опроса обследуемого контингента лиц по предварительно составленному списку вопросов. Ответы на вопросы анкеты служат исходным эмпирическим материалом для обобщений. Общение диагностируемого с исследователем носит опосредованный (через анкету) характер. Материалы анкет пригодны для количественного анализа, удобны в обработке. Анкетирование применяется для массового сбора информации. Вопросы в анкете должны располагаться по определенному принципу. Опишите этот принцип.

9. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Социометрическая техника применяется для диагностики межличностных и межгрупповых отношений в целях их изменения, улучшения и совершенствования. С помощью социометрии можно изучать типологию социального поведения людей в условиях групповой деятельности, судить о социально-психологической совместимости членов конкретных групп. В чем заключаются недостатки применения метода социометрии?

10. Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ

Метод Дельфи — это способ принятия решений и получения наиболее точного прогноза, основанный на сборе мнений независимых экспертов. На основе ответов экспертов формируется усреднённая коллективная точка зрения, которая считается наиболее точной, и, отталкиваясь от неё, принимают нужное решение. При этом есть ряд особенностей, отличающих этот метод от метода экспертного опроса. Назовите эти особенности.

Задания закрытого типа

11. Установите соответствие определения и понятия

1) Общелогические методы исследо-	а) анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия
-----------------------------------	---

вания	
2) Методы теоретического уровня	б) наблюдение, опрос, фокус-группа, эксперимент
3) Эмпирические методы исследования	в) аксиоматический, гипотетический, абстрагирование, обобщение, сравнение, формализация, исторический, метод системного анализа, моделирование

12. Установите соответствие между типом исследования (левый столбец) и наиболее подходящим методом (правый столбец).

1) Экспериментальное исследование	а) Интервью и фокус-группы
2) Описательное исследование	б) Контролируемое воздействие и измерение эффекта
3) Корреляционное исследование	в) Опросы и статистический анализ
4) Качественное исследование	г) Наблюдение и анализ

13. Установите соответствие определения и понятия

1) это экспериментальная или теоретическая деятельность, направленная на открытие и изучение новых явлений и законов природы, на создание новых принципов исследования.	а) Прикладные научные исследования
2) направлены на нахождение способов использования законов природы для создания новых и совершенствования существующих средств и способов человеческой деятельности.	б) Поисковые научные исследования
3) направлены на установление факторов, влияющих на объект, отыскание путей создания новых технологий и техники на основе способов, предложенных в результате фундаментальных исследований определение перспективности работы под темой	в) Фундаментальные научные исследования

14: Установите соответствие определения и понятия

1) непосредственное восприятие действительности	а) традиционный анализ документов
2) многообразие умственных операций, направленных на интерпретацию сведений, содержащихся в документе, с определенной точки зрения, принятой исследователем в каждом конкретном случае	б) измерение
3) это познавательный процесс, заключающийся в сравнении данной величины с некоторым ее значением, принятым за эталон сравнения.	в) наблюдение

15: Установите соответствие определения и понятия

1) форма опроса обследуемого контингента лиц по предварительно составленному списку вопросов.	а) фокус-группа
2) Неформализованное групповое интервью, сфокусированное на выяснение мнений, суждений членов группы по какой-либо узкой проблеме	б) анализ-протокола
3) особая техника опроса, при которой респондент-покупатель мысленно ставится в определенную гипотетическую ситуацию, в которой он должен принять решение о покупке	в) анкетирование

16: Установите соответствие определения и понятия

1) С их помощью устанавливается логическая последовательность с целью показать, как, исходя из реальной ситуации,	а) метод прогнозной экстраполяции
---	-----------------------------------

может развертываться будущее состояние объекта исследования, социального процесса или явления	
2) Построение динамических рядов показателей процесса с ранней даты в прошлом до даты учреждения прогноза	б) морфологический синтез
3) Предусматривает получение систематической информации по всем возможным параметрам изучаемой проблемы	в) метод прогнозных сценариев

17. Установите соответствие определения и понятия категорий «Невероятностные выборки»

1) Изначально выделяется некоторое количество групп объектов (например, мужчины в возрасте 20-30 лет, 31-45 лет и 46-60 лет; лица с доходом до 30 тысяч рублей, с доходом от 30 до 60 тысяч рублей и с доходом свыше 60 тысяч рублей) Для каждой группы задается количество объектов, которые должны быть обследованы. Количество объектов, которые должны попасть в каждую из групп, задается, чаще всего, либо пропорционально заранее известной доле группы в генеральной совокупности, либо одинаковым для каждой группы. Внутри групп объекты отбираются произвольно. Квотные выборки используются в маркетинговых исследованиях достаточно часто.	а) Метод снежного кома
2) Выборка строится следующим образом. У каждого респондента, начиная с первого, просят контакты его друзей, коллег, знакомых, которые подходили бы под условия отбора и могли бы принять участие в исследовании. Таким образом, за исключением первого шага, выборка формируется с участием самих объектов исследования. Метод часто применяется, когда необходимо найти и опросить труднодоступные группы респондентов (например, респондентов, имеющих высокий доход, респондентов, принадлежащих к одной профессиональной группе, респондентов, имеющих какие-либо схожие хобби/увлечения и т.д.)	б) Квотная выборка
3) Опрашиваются наиболее доступные респонденты. Типичные примеры таких выборок – опросы в газетах/журналах, анкеты, отданные респондентам на самозаполнение, большинство интернет-опросов. Размер и состав таких выборок заранее не известен, и определяется только одним параметром – активностью респондентов.	в) Стихийная выборка

18. Установите соответствие определения и понятия категорий «Вероятностные выборки»

1) Такая выборка предполагает однородность генеральной совокупности, одинаковую вероятность доступности всех элементов, наличие полного списка всех элементов.	а) Стратифицированная (районированная)
2) Разновидность случайной выборки, упорядоченная по какому-либо признаку (алфавитный порядок, номер телефона, дата рождения и т.д.). Первый элемент отбирается случайно, затем, с шагом 'n' отбирается каждый 'k'-ый элемент.	б) Серийная (гнездовая или кластерная) выборка
3) Применяется в случае неоднородности генеральной совокупности. Генеральная совокупность разбивается на группы (страты). В каждой страте отбор осуществляется случайным или механическим образом.	в) Случайная выборка (простой случайный отбор)

4) При такой выборке единицами отбора выступают не сами объекты, а группы (кластеры или гнёзда). Группы отбираются случайным образом. Объекты внутри групп обследуются сплошным образом.	г) Механическая (систематическая) выборка
--	---

19. Расположите в правильной последовательности основные элементы программы научного исследования:

- 1) определение методов исследования;
- 2) определение объекта и предмета исследования;
- 3) формулирование актуальности темы и научной проблематики;
- 4) формулировка гипотезы исследования;
- 5) постановка целей и задач исследования

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

20. Установите соответствие определения и понятия

1) непрерывно развивающаяся система знаний объективных законов природы, общества и мышления, которая сохраняется и развивается усилиями ученых	а) проблема научного исследования
2) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы	б) наука
3) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке	в) замысел исследования

21. Установите соответствие определения и понятия основных методологических принципов

1) Проблема — это всегда противоречие между желаемым и возможным, известным и искомым.	а) принцип распознавания
2) Любые события, явления, противоречия оцениваются по критериям важности, актуальности, сложности, связи с другими явлениями	б) принцип оценки
3) Состоит в необходимости отождествления, сравнения, определения класса явления, принадлежности его к определенной типологической группе	в) принцип противоречия

22. Установите соответствие между методом исследования (левый столбец) и наиболее подходящим инструментом (правый столбец)

1) Опрос	а) Протокол наблюдения
2) Наблюдение	б) Анкеты и опросники
3) Статистический анализ	в) Статистические пакеты (например, SPSS)
4) Анализ документов	г) Контент-анализ

23. Установите соответствие между видом данных (левый столбец) и наиболее подходящим методом анализа (правый столбец)

1) Количественные данные	а) Содержательный анализ
2) Качественные данные	б) Анализ трендов и прогнозирование
3) Временные ряды	в) Статистический анализ (например, корреляция, регрессия)

24. Установите соответствие определения и понятия категорий «Типы внешней среды»

1) характеризуется быстрыми изменениями: инновации, экономические перемены, законодательство, поведение конкурентов	а) Разнообразное окружение
2) характеризуется жесткой борьбой за потребителя и рынки сбыта	б) Изменяющаяся среда
3) свойственно глобальному бизнесу. Требуется знаний особенностей местной среды	в) Враждебное окружение

25. Установите соответствие определения и понятия

1) это предположение о существенных свойствах объектов, характере связей между отдельными элементами изучаемого объекта	а) объяснительная гипотеза
2) это предположение о причинно-следственных зависимостях	б) прогнозная гипотеза
3) это предположение о тенденциях и закономерностях развития объекта исследования	в) описательная гипотеза

26. Установите соответствие определения и понятия

1) Темп роста низкий, доля рынка низкая, продукт как правило низкого уровня рентабельности и требует большого внимания со стороны управляющего. От них нужно избавляться	а) «Звезды»
2) Высокая доля на рынке, но низкий темп роста объема продаж. Их необходимо беречь и максимально контролировать. Их привлекательность объясняется тем, что они не требуют дополнительных инвестиций и сами при этом обеспечивают хороший денежный доход.	б) «Трудные дети» («Дикие кошки», «Темные лошади», «Знаки вопроса»)
3) Высокий рост объема продаж и высокая доля рынка. Долю рынка необходимо сохранять и увеличивать. Они приносят очень большой доход. Но, несмотря на привлекательность данного товара, его чистый денежный поток достаточно низок, так как требует существенных инвестиций для обеспечения высокого темпа роста	в) «Собаки» («Хромые утки», «Мертвый груз»)
4) Низкая доля рынка, но высокие темпы роста. Их необходимо изучать. В перспективе они могут стать как звездами, так и собаками. Если существует возможность перевода в звезды, то нужно инвестировать, иначе - избавляться.	г) «Дойные коровы» («Денежные мешки»)

27. Установите соответствие этапов и действий при анализе конкурентов по Портрету

1) Прогноз действий конкурента	а) первый этап
2) Что думает конкурент: предположения конкурента о своем положении на рынке и об отрасли в целом	б) второй этап
3) Оценка потенциальных возможностей: подробное изучение преимуществ и слабых сторон конкурентов.	в) третий этап
4) Определение будущих целей: Что движет конкурентом? Ключевая мотивация?	г) четвертый этап
5) Определение текущей стратегии: Что делает конкурент на рынке в настоящий момент и что он способен делать для увеличения прибыли?	д) пятый этап

28. Установите соответствие этапов проведения GAP-анализа

1) Выяснение реальных возможностей фирмы	а) первый этап
--	----------------

2) Определение конкретных показателей стратегического плана.	б) второй этап
3) Определение основного интереса фирмы	в) третий этап
4) Установление разницы между показателями стратегического плана и возможностями, диктуемыми реальным положением фирмы	г) пятый этап
5) Разработка специальных программ и способов действий, необходимых для заполнения разрыва	д) четвертый этап

29. Прочитайте текст и установите соответствие

1) Соединение отдельных сторон, частей объекта исследования в единое целое - это	а) Дедукция
2) Движение мысли (познания) от фактов, отдельных случаев к общему положению – это	б) Аналогия
3) Выведение единичного, частного из какого-либо общего положения; движение мысли (познания) от общих утверждений к утверждениям об отдельных предметах или явлениях – это	в) Индукция
4) Способ получения знаний о предметах и явлениях на основании того, что они имеют сходство с другими – это	г) Синтез

30. Прочитайте текст и установите соответствие

1) Краткое изложение содержания предстоящего научного сообщения – это	а) аннотация
2) Сжатая характеристика первоисточника, в которой перечисляются основные проблемы, рассматриваемые в нем, называется	б) монография
3) Квалификационная научная работа в определенной области науки, имеющая внутреннее единство, содержащая совокупность научных результатов, научных положений, выдвигаемых автором для публичной защиты и свидетельствующих о личном вкладе автора в науку и его качествах как ученого	в) сборник научных статей
4) Научный труд одного или нескольких придерживающихся единой точки зрения авторов, в котором содержится всестороннее исследование одной проблемы или темы	г) тезисы доклада
5) Издание произведений одного или нескольких авторов, которые одну научную проблему рассматривают часто с различных точек зрения – это	д) диссертация

Задания комбинированного типа

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

Сколько сил конкуренции выделял М.Портер:

- 1) 5
- 2) 2
- 3) 1
- 4) 3

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

Для анализа внешней среды организации используют:

- 1) STEP – анализ
- 2) SWOT – анализ
- 3) управленческий анализ
- 4) EFAS – анализ

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

Для построения матрицы BCG используют две переменные:

- 1) относительная доля рынка
- 2) привлекательность отрасли
- 3) старый рынок
- 4) новый товар
- 5) темп роста рынка

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

Соответствие намеченных целей организации ее реальным возможностям анализируют с помощью:

- 1) SWOT-анализа
- 2) PEST-анализа
- 3) анализа разрывов
- 4) метода ESFAS

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

Для анализа внешней среды организации используют:

- 1) STEP – анализ
- 2) SWOT – анализ
- 3) управленческий анализ
- 4) EFAS – анализ

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

Диагностика межличностных отношений в малых группах проводится с помощью метода

- 1) наблюдения
- 2) социометрии
- 3) прогнозирования
- 4) обобщения

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

Эксперимент как один из основных эмпирических методов научного исследования – это...

- 1) активное и целенаправленное вмешательство в протекание изучаемого процесса
- 2) познавательная операция, лежащая в основе суждений о сходстве или различии объектов
- 3) мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта

4) целенаправленное изучение предметов, которое опирается в основном на данные органов чувств (ощущение, восприятие, представление)

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

Обобщение как общелогический метод исследования – это...

- 1) разделение объекта на составные части с целью их самостоятельного изучения
- 2) мысленное отвлечение от несущественных свойств, связей и одновременное выделение одной или нескольких интересующих исследователя сторон изучаемого объекта
- 3) прием познания, в результате которого устанавливаются общие свойства и признаки объектов
- 4) метод познания, содержанием которого является совокупность приемов соединения отдельных частей предмета в единое целое

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

Методология науки — это...

- 1) учение о принципах, методах и формах познавательной деятельности;
- 2) нормативное знание о способах организации научного исследования;
- 3) системное изложение ведущих идей

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

Совокупность приемов, операций и способов теоретического познания и практического преобразования действительности при достижении определенных результатов - это.

- 1) метод
- 2) принцип
- 3) эксперимент
- 4) разработка

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

Квалификационная научная работа в определенной области науки, имеющая внутреннее единство, содержащая совокупность научных результатов, научных положений, выдвигаемых автором для публичной защиты и свидетельствующих о личном вкладе автора в науку и его качествах как ученого – это

- 1) монография
- 2) диссертация
- 3) доклад
- 4) научная статья

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

Замысел исследования – это...

- 1) основная идея, которая связывает воедино все структурные элементы методики, определяет порядок проведения исследования, его этапы
- 2) литературное оформление результатов исследования
- 3) накопление фактического материала

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

Проблема научного исследования – это...

- 1) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
- 2) то, что не получается у автора научного исследования
- 3) источник информации, необходимой для исследования
- 4) более конкретный источник информации, необходимой для исследования

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

Гипотеза научного исследования – это...

- 1) уточнение проблемы, конкретизирующее основной замысел
- 2) то, что предстоит открыть, доказать, нечто неизвестное в науке
- 3) предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений
- 4) источник информации, необходимой для исследования

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

Какие науки направлены на применение новых знаний для достижения практических целей и решения конкретных задач?

- 1) прикладные науки
- 2) фундаментальные науки
- 3) технические науки
- 4) естественные науки

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

Для анализа внутренней и внешней среды организации используют:

- 1) STEP – анализ
- 2) SWOT – анализ
- 3) управленческий анализ
- 4) метод ESFAS

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

Товар, имеющий низкую долю рынка и не имеющий возможностей роста, т.к. находится в непривлекательных отраслях:

- 1) товар «трудные дети»
- 2) товар «звезда»
- 3) товар «дойная корова»
- 4) товар «собака»

48. Выберите одно из предложенных утверждений о значении импакт-фактора и проинтерпретируйте его значение для выбора журнала для публикации статьи:

- 1) Чем выше импакт-фактор, тем больше страниц в журнале.
- 2) Чем выше импакт-фактор, тем более престижным считается журнал.
- 3) Импакт-фактор показывает скорость принятия статей к публикации.

49. Выберите один раздел, необязательный для научной статьи из списка и объясните, почему его можно опустить:

- 1) Аннотация
- 2) Методология
- 3) Результаты
- 4) Благодарности

50. Выберите одно из определений плагиата и опишите два возможных действия, которые можно предпринять для предотвращения плагиата в научных работах:

- 1) Использование специализированных терминов.
- 2) Ссылка на авторитетные источники.
- 3) Использование чужих материалов без указания авторства.

ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Организация образовательной деятельности и методика преподавания	ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам	Задания закрытого типа: 1-30
	ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров в сфере сервиса	Задания открытого типа: 31-100
Организация учебной и научной деятельности магистра	ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным	Задания открытого типа: 16-50

	программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам	
	ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров в сфере сервиса	Задания закрытого типа: 1-15

Темы профессиональных речей (ОПК-7.1, 7.2)

1. Презентация лекционного/практического занятия на тему, отражающую специфику специальности **Задание 36.**
2. Система образования в современной России. Развитие отечественного образования

Ситуационные задачи - деловая беседа (ОПК-7.2)

Задание 1. Преподаватель готовится к семинару/практическому занятию. Какие интерактивные формы он может использовать?

Задание 2. Преподаватель готовится к лекции. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 3. В учебной группе несколько студентов из Китая. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Оценочные средства промежуточной аттестации

ОПК-7.1. Осуществляет функции преподавателя по организации образовательной деятельности по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам

Задания комбинированного типа (по ФЗ «Об образовании в РФ»)

1	Непрерывное образование, обеспечивающее возможности реализации права на образование в течение всей жизни, включает: Кол-во правильных ответов - 1
1	общее образование
2	профессиональное образование
3	дополнительное образование и профессиональное обучение
4	все ответы правильные
2	Федеральные государственные образовательные стандарты и федеральные

	государственные требования обеспечивают: Кол-во правильных ответов - 3
1	автономность образовательных систем субъектов
2	преемственность основных образовательных программ
3	вариативность содержания программ соответствующего уровня
4	государственные гарантии уровня и качества образования на основе единства обязательных требований к условиям реализации программ и результатам их освоения
3	Федеральные государственные стандарты включают в себя требования к: Кол-во правильных ответов - 3
1	структуре основных образовательных программ
2	условиям реализации основных образовательных программ
3	минимуму содержания образования
4	результатам освоения образовательных программ
4	В Российской Федерации образование может быть получено в организациях, осуществляющих образовательную деятельность в форме: Кол-во правильных ответов - 3
1	очной
2	очно-заочной
3	заочной
4	дистанционной
5	Профессиональное обучение направлено Кол-во правильных ответов - 2
1	на приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции
2	На получение квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего
3	На формирование творческих способностей человека
4	на развитие творческих способностей человека
6	Форма обучения по дополнительным образовательным программам и основным программам профессионального обучения устанавливается Кол-во правильных ответов - 1
1	Федеральным законом
2	нормативно-правовым актом регионального органа управления образования
3	организацией, осуществляющей деятельность самостоятельно
4	образовательной организацией по согласованию с учредителем
7	К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: Кол-во правильных ответов - 2
1	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование
2	лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
3	лица, имеющие профессиональную подготовку
8	К уровням общего образования относятся: Кол-во правильных ответов - 1
1	начальное общее образование
2	Основное общее образование
3	Среднее общее образование
4	все ответы правильные
9	К уровням профессионального образования относятся: Кол-во правильных ответов - 1
1	высшее образование – бакалавриат
2	высшее образование – специалитет, магистратура
3	среднее профессиональное образование
4	все ответы правильные

10	Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
11	Аудиальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 1
1	газеты
2	радио
3	Интернет
4	телевидение
12	В Российской Федерации образование не может быть получено в организациях, осуществляющих образовательную деятельность только в форме: Кол-во правильных ответов - 1
1	очной
2	очно-заочной
3	заочной
4	дистанционной
13	Информационные ресурсы включают: Кол-во правильных ответов - 3
1	Библиотечные ресурсы
2	специализированные коммерческие фирмы, занимающиеся куплей-продажей информации (например, рекламные агентства)
3	Информацию государственных структур
4	Информацию организаций
14	Речевая тактика, используемая лектором в заключительной части публичной речи. Кол-во правильных ответов - 1
1	Открытие позиции
2	Закрытие позиции
3	Тактика содействия
4	Тактика – приведение примера
15	Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
16	Ссылки в речи на федеральные законы, нормативно-правовые акты – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
17	Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	основная мысль

2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
18	Лекционный материал должен быть выдержан и изложен в стиле речи: Кол-во правильных ответов - 1
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
19	Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные цели-установки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
20	Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Ли-ча: Кол-во правильных ответов - 2
1	скромности
2	такта
3	качества
4	количества
21	Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
22	Профессиональная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1
1	общение людей

2	беседа
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	выступление на митинге
23	Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
24	Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
25	Информация представлена через видеоряд: Кол-во правильных ответов - 1
1	В аудиальных СМИ
2	В визуальных СМИ
3	В аудиовизуальных СМИ
26	Техника, помогающая понять мысли и чувства обучающего, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
27	Инфографика – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	То же самое, что и рисунок

2	То же самое, что и текст
3	изображение, на котором с помощью графики и текста отображается какая-либо информация
28	Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится: Кол-во правильных ответов - 1
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
29	Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
30	Языковой компетенцией выступающего/лектора можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала

ОПК-7.2. Выбирает и применяет технологии, формы и методы подготовки и проведения занятий по профильным основным профессиональным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров в сфере сервиса

Задания открытого типа

Выполните контрольные задания в форме задачи

Задание 31. Преподаватель готовится к семинару/практическому занятию. Какие интерактивные формы он может использовать?

Задание 32. Преподаватель готовится к лекции. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 33. В учебной группе несколько студентов из Китая. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 34. Преподаватель готовится к лекции и собирает материалы, используя, в том числе, интернет-ресурсы. Какие могут быть допущены ошибки при сборе информации?

Задание 35. Преподаватель готовится к семинару/ практическому занятию. Цель – обучение профессиональным умениям и навыкам. Как проконтролировать достижение цели обучения всех студентов?

Задание 36. Преподаватель готовится к выступлению на конференции. Тема – развитие инновационных направлений в сервисе. Какие основные особенности речи? Какие необходимо выбрать речевые тактики и аргументы.

Задание 37. Какие аргументы не следует преподавателю использовать в деловой речи?

Задание 38. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, в том числе преподавателя, способствующие сотрудничеству.

Задание 39. Идет дискуссия. Выступает преподаватель/специалист. Аудитория настроена агрессивно. Предложите наиболее уместные речевые тактики, которые могут использовать специалисты.

Задание 40.

Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации недовольства/возможной агрессии.

Задание 41. Представьте определение речевой тактики

Задание 42. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 43. Смоделируйте поведенческий портрет студента.

Задание 44. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 45. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 46. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 47. Почему преподавателю важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 48. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 49. Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 50. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 52. Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

Задание 54. В учебной группе несколько студентов из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 55. Представьте определение межкультурной коммуникации

Задание 56. Учебная группа – представители разных культур из государств постсоветского пространства. Охарактеризуйте речевые тактики преподавателя, способствующие сотрудничеству.

Задание 57. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 58. Что такое эмпатия?

Задание 59. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

Задание 60. Основные техники, используемые в малом разговоре

Задание 61. Цель «малого разговора» в деловом общении?

Задание 62. Представьте определение прагматической лингвистики

Задание 63. Администратор сервисного центра проводит собрание со студентами-практикантами. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 64. Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 65. В учебной группе несколько студентов из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 66 . Охарактеризуйте психологические тактики преподавателя, способствующие сотрудничеству.

Задание 67. Представьте определение эмоционального интеллекта

Задание 68. В учебной группе студент с проблемами в речи. Опишите и объясните особенности общения с такой категорией студентов.

Задание 69. Представьте определение инклюзивной компетенции.

Задание 70. В учебной группе большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать преподаватели?

Задание 71. Преподаватели готовятся к встрече с представителями иной культуры. Какими знаниями и умениями должны обладать преподаватели?

Задание 72. Представьте определение речевого этикета

Задание 73. Какие Принципы коммуникации составляют основу коммуникативного кодекса?

Задание 74. Представьте основные функции коммуникации.

Задание 76. Преподаватель должен не только уметь говорить, но и слушать. Представьте слушание как вид речевой деятельности.

Задание 77. Опишите роль слушания (речевая деятельность студента) в учебном процессе

Задание 78. Преподаватель ведет практическое занятие. Объясняет, как следует пользоваться профессиональным оборудованием. Какую роль играет слушание (вид речевой деятельности со стороны студентов)

Задание 79 . Объясните регулятивную функцию слушания

Задание 80. В учебной группе несколько студентов из Камеруна. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 81. Представьте роль чтения как вида речевой деятельности в учебном процессе

Задание 82 . Представьте виды чтения.

Задание 83. Дайте определение коммуникативной норме

Задание 84. Представьте краткую характеристику методики организации и проведения лекции пресс-конференции

Задание 85. На каких курсах (старших, младших) проводить лекцию-пресс-конференцию наиболее эффективно?

Задание 86. Какие правила должен помнить преподаватель, готовясь к семинару, который будет проходить в форме «круглого стола»?

Задание 87. Какие профессиональные навыки и умения формируются в ходе «круглого стола»?

Задание 88 . В учебной группе несколько студентов из Чада. Какими знаниями и умениями

ями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 89. В учебной группе студенты из Китая, Вьетнама, Лаоса. Какие аргументы нужно использовать в деловом общении с представителями реактивной культуры?

Задание 90. В учебной группе несколько студентов из Таджикистана, Туркмении. Какими знаниями и умениями должен обладать преподаватель, работая с этими студентами.

Задание 91. Цель лекции-пресс-конференции в начале изучения учебной дисциплины?

Задание 92 . Цель лекции-пресс-конференции в середине изучения учебной дисциплины?

Задание 93. Цель лекции-пресс-конференции в конце изучения учебной дисциплины?

Задание 94 . Что означает понятие «ситуационная задача»?

Задание 95. Цель использования ситуационных задач в учебном процессе?

Задание 96. Что дает решение ситуационных задач?

Задание 97. Цель использования тренинга как формы обучения?

Задание 98. Что означает понятие «проектный метод»?

Задание 99. Какие методы может использовать преподаватель при практико-ориентированном обучении

Задание 100 . Представьте рефлексивный метод обучения

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 101 . Установите соответствие понятия и определения.

1.Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3.Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5.Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 102 . Установите соответствие понятия и определения.

1.Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
2.Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
3.Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания

4. Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.
----------------------	---

Задание 103. Установите соответствие понятия и определения

6. Аргумент к массам	А . Факты, цифры
7. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
8. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
9. Аргумент к силе	Г. Угроза
10. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Организация учебной и научной деятельности магистра

Задания закрытого типа

1. Теоретическими формами организации обучения являются:

- а) лекции, семинары;
- б) практические занятия, лабораторные работы;
- в) коллоквиум, зачет, выпускная квалификационная работа;
- г) урок, экскурсия.

2. Практическими формами организации обучения являются:

- а) лекция, семинар;
- б) практическое занятие, лабораторная работа;
- в) коллоквиум, зачет, выпускная квалификационная работа;
- г) урок, экскурсия.

3. Формами контроля усвоения знаний являются:

- а) лекция, семинар;
- б) практическое занятие, лабораторная работа;
- в) коллоквиум, зачет, выпускная квалификационная работа;
- г) урок, экскурсия.

4. Работа преподавателя с одним студентом (репетиторство, тьюторство, консультация) относятся к _____ форме обучения:

- а) групповой;
- б) коллективной;
- в) фронтальной;
- г) индивидуальной.

5. Учебное занятие, организуемое в форме коллективного обсуждения изучаемых вопросов, докладов, рефератов, называется:

- а) беседой;

- б) факультативом;
- в) уроком систематизации и обобщения знания;
- г) семинаром.

6. К формам организации учебной деятельности не относится:

- а) групповая;
- б) индивидуальная;
- в) идеальная;
- г) фронтальная.

7. Объекты материальной и духовной культуры, которые выступают в качестве предметной поддержки процесса обучения, определяются как:

- а) методы обучения;
- б) средства обучения;
- в) формы обучения;
- г) технологии обучения.

8. Технология обучения – это:

- а) способ реализации содержания обучения, предусмотренного учебными программами, представляющий систему форм, методов и средств обучения, обеспечивающую наиболее эффективное достижение поставленной цели;
- б) способ взаимосвязанной деятельности преподавателей и студентов по достижении целей образования;
- в) педагогически адаптированный социальный опыт человечества, представленный в виде системы знаний, умений, навыков;
- г) специальная конструкция процесса обучения, характер которой обусловлен его содержанием, методами, приемами, средствами и вилами деятельности обучающегося.

9. Основной целью современной системы образования является:

- а) коррекция недостатков развития личности;
- б) развитие тех свойств личности, которые нужны ей и обществу для включения в социально ценную деятельность;
- в) помощь семье в воспитании;
- г) формирование умения и желания учиться.

10. Общая цель воспитания и обучения состоит в:

- а) передаче обучающимся необходимых знаний умений и навыков;
- б) формировании гармоничной личности, способной самостоятельно включиться в социальные отношения;
- в) гармоничном сочетании в человеке интеллектуального и физического;
- г) практическом воспитании и формировании трудовых навыков.

11. Цели обучения определяются:

- а) средствами обучения;
- б) потребностями и возможностями общества;
- в) индивидуальными особенностями обучающихся;
- г) мастерством педагога.

12. Государственный образовательный стандарт законодательно закрепляет:

- а) цели образования;

- б) средства образования;
- в) условия образования;
- г) приемы обучения.

13. Общественные цели как вид педагогических целей – это:

- а) цели разных слоев общества, отражающие их потребности, интересы и запросы по профессиональной подготовке;
- б) наиболее общие цели, описываемые в правовых документах, в государственном образовательном стандарте;
- в) непосредственные цели, разрабатываемые самими педагогами-практиками, обусловленные общественной потребностью в постоянном развитии личности.

14. Инициативные цели педагога как вид педагогических целей – это:

- а) цели разных слоев общества, отражающие их потребности, интересы и запросы по профессиональной подготовке;
- б) наиболее общие цели, описываемые в правовых документах, в государственном образовательном стандарте;
- в) непосредственные цели, разрабатываемые самими педагогами-практиками, обусловленные общественной потребностью в постоянном развитии личности.

15. Модель специалиста – это:

- а) выпускник высшего учебного заведения;
- б) уровень профессиональной квалификации;
- в) требования к профессиональной компетентности специалиста со стороны государства, общества и работодателей;
- г) студент образовательного учреждения.

Задания открытого типа

16. Способы взаимосвязанной деятельности преподавателя и студентов по овладению знаниями, умениями, навыками, формированию компетенций, воспитанию в процессе обучения, называют _____

17. Перечислите формы научно-исследовательской работы студентов:

18. Повышение педагогической квалификации – это...

19. Профессиональная задача сбора, анализа, систематизации и использования информации по актуальным проблемам науки и образования реализуется...

20. Библиографическое описание произведения цитируемого, упоминаемого или рассматриваемого в другом произведении, называют _____

21. Культура оформления информации в научной работе регламентирована.....

22. Какой тип библиографического списка отражает литературу по рубрикам, отраслям знаний, темам?

23. _____ звено справочного аппарата научной (курсовой и дипломной) работы служит свидетельством, документирующим степень изученности конкретной проблемы, и составляется по определенным правилам и принципам.

24. Вы хотите использовать в работе отрывок текста прочитанного документа. Каким наиболее подходящим способом это можно сделать, чтобы избежать плагиата и нарушения авторских прав?

25. На ваш взгляд к чему может быть применен закон об авторском праве?
26. _____ – это функция подбора синонима к слову.
27. Строго научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий -
28. Что такое педагогические инновации?
29. Что такое технологическая карта?
30. Что такое тестирование?
31. Перечислите принципы педагогических технологий.
32. Что такое объяснительно-иллюстративный подход к обучению?
33. К какому понятию относится поисковый (исследовательский) подход к обучению?
34. К специфическим принципам дистанционного обучения можно отнести:
35. Что означает принцип педагогической целесообразности применения средств новых информационных технологий?
36. Что называется педагогическим процессом?
37. Расшифруйте аббревиатуру ОПОП.
38. Совокупность приемов контроля и оценки, направленных на решение задач оптимизации учебного процесса, дифференциации учащихся, а также совершенствования образовательных программ и методов педагогического воздействия – это
39. Функция мониторинга, дающая возможность получить сведения о состоянии объекта, обеспечить обратную связь, – это.....
40. К какому этапу мониторинга относится определение объекта, предмета, субъекта, цели и задач педагогического мониторинга?
41. Перечислите виды педагогической деятельности:
42. Основная цель современного образования – это....
43. Профессиональное становление педагога – это....
44. Развитие профессиональной компетентности – это
45. К основным составляющим профессиональной компетентности относятся:
46. Психологической основой компетентности является.....
47. Совокупность последовательно разворачивающихся действий, часть из которых может быть автоматизирована (навыки), основанных на теоретических знаниях и направленных на решение задач развития гармоничной личности – это
48. Логический подход, служащий основанием доказательства – мысль, истинность которой проверена и доказана практикой и которая поэтому может быть приведена в обоснование истинности или ложности другого положения – это....
49. Триада _____ предполагает выделение специальной группы умений, проявляющихся в материализации результатов педагогического прогнозирования в конкретных планах обучения и воспитания.
50. _____ - набор инструктивных действий, который определяет их последовательность для получения данных или результатов в целом.

ПК-7 – способен реализовывать и контролировать внедрение мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий:

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Номера заданий
-------------------------	----------------------------------	----------------

	(код и наименование)	
Современные ресурсосберегающие технологии/ Энергоаудит оборудования, инженерных систем объектов недвижимости	ПК-7.1. Организует проведение энергетических обследований и составляет энергетические паспорта жилых зданий,	Задания закрытого типа: 1-15
	ПК-7.2. Организует выполнение мероприятий, предусмотренных бизнес-планом повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий,	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-85
	ПК-7.3. Контролирует реализацию программы повышения энергоэффективности жилищного фонда, внедрения информационных и инновационных технологий;	Задания открытого типа: 16-85

Задания комбинированного типа

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

1	Что регулирует Закон № 261-ФЗ? Кол-во правильных ответов - 1
1	Отношения по энергосбережению и повышению энергетической эффективности
2	Отношения в сфере взаимных расчётов за энергоресурсы
3	Рациональное использование и экономное расходование энергии и ресурсов
4	Отношения в сфере учёта затрат на энергоресурсы
2	В чем заключается основная функция понятия «энергетическое обследование»? Кол-во правильных ответов - 1
1	выявление перерасхода энергетических ресурсов
2	расчёт потребностей в энергоресурсах
3	анализ энергоэффективности
4	сбор и обработка информации об использовании энергетических ресурсов
3	На какие категории классифицируются энергосберегающие мероприятия по стоимости их реализации? Кол-во правильных ответов - 1
1	требуемые и не требующие дополнительных инвестиций
2	беззатратные; низкзатратные; среднзатратные; высокзатратные
3	до 100 тыс. руб. и более 100 тыс. руб.
4	осуществляемые с привлечением заемных средств и без этого
4	Существует два наиболее вероятных способа решения проблемы по энергосбережению в России – это

	Кол-во правильных ответов - 2
1	Наращивание добычи нефти и газа, а так же строительство объектов электрогенерации
2	Повышение эффективности применения топливно-энергетических ресурсов
3	Сбережение топлива и энергии (в том числе электрической и тепловой энергии)
4	Рациональное использование и экономия материальных ресурсов
5	Энергетическая цепочка – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	движение энергоресурсов в энергохозяйстве в направлении от источников к потребляемой энергии
2	запасы энергии, необходимые для реализации мер по экономии единицы энергии в год без нежелательного изменения количества или качества выпускаемой продукции
3	поток энергии от добычи (производства) первичного энергоресурса до конечного использования энергии
4	количество энергии, сохраненная при производстве продукции или выполнении работы
6	Определите статьи Закона № 261 ФЗ, где сформулированы ключевые положения новой государственной политики в области проведения энергетических обследований? Кол-во правильных ответов - 1
1	такие статьи отсутствуют
2	пять заключительных статей
3	статьи первой главы Закона
4	статьи 15 – 18
7	На чём основывается нормативный подход к оценке стоимости энергоаудита? Кол-во правильных ответов - 1
1	на базе годовой стоимости затрат предприятия на энергоресурсы (т.е. как фиксированной доли, выраженной в процентах)
2	на базе оценки суммарного ожидаемого экономического эффекта от реализации энергосберегающих мероприятий по итогам энергетического обследования
3	на базе территориальных ценников и прейскурантов с повышающими коэффициентами
4	на базе оценки стоимости трудозатрат и с учётом амортизации приборного парка для инструментального обследования и приемлемой нормы прибыли
8	Энергосбережение – это Кол-во правильных ответов - 1
1	уменьшение потребления топлива, тепловой и электрической энергии за счет их наиболее полного и рационального использования во всех сферах деятельности человека
2	уменьшение потребления топлива, тепловой и электрической энергии за счет их наиболее неполного и иррационального использования во всех сферах деятельности человека
3	определение оптимальных расходов топливно-энергетических ресурсов для обеспечения потребителей тепловой и электрической энергией
4	сохранение на заданном уровне потребления энергии и повышение выработки тепловой и электрической энергии любыми путями;
9	Что из нижеперечисленного является обязательным для субъектов энергетического обследования? Кол-во правильных ответов - 1

1	наличие курсов повышения квалификации в области энергетического обследования
2	членство в саморегулируемых организациях в области проведения энергетического обследования
3	стаж работы в энергетике не менее 5 лет
4	наличие лицензию на проведении энергообследования
10	Какие организации не являются объектами обязательного энергетического обследования в соответствии с Федеральным законом № 261-ФЗ ? Кол-во правильных ответов - 1
1	организации, осуществляющие регулируемые виды деятельности
2	организации с участием государства или муниципального образования
3	органы государственной власти, органы местного самоуправления, наделенные правами юридических лиц
4	организации, совокупные затраты которых на потребление природного газа, дизельного и иного топлива, мазута, тепловой энергии, угля, электрической энергии не превышают десять миллионов рублей за календарный год
11	На чём базируется ресурсный подход к оценке стоимости энергоаудита? Кол-во правильных ответов - 1
1	на основе территориальных ценников и прейскурантов с повышающими коэффициентами
2	на основе оценки суммарного ожидаемого экономического эффекта от реализации энергосберегающих мероприятий по итогам энергетического обследования
3	на основе годовой стоимости затрат предприятия на энергоресурсы (т.е. как фиксированной доли, выраженной в процентах)
4	на основе оценки стоимости трудозатрат и с учётом амортизации приборного парка для инструментального обследования и приемлемой нормы прибыли
12	Электроизмерительные приборы используют для измерения: Кол-во правильных ответов - 1
1	напряжения, тока, мощности, количества электричества
2	сопротивления, емкости, индуктивности
3	параметров электрических цепей и электрической энергии
4	все ответы верны
13	Отличительной особенностью инструментального энергетического обследования являются? Кол-во правильных ответов - 1
1	наличие квалифицированного кадрового обеспечения
2	применение современных методик проведения обследования
3	использование специальных технических средств для измерения физических величин или контроля параметров объектов энергоаудита
4	наличие достоверного информационного обеспечения

14	Погрешность измерения потребляемой электроэнергии при энергетическом обследовании должна составлять не более: Кол-во правильных ответов - 1
1	0, 1%
2	1,5 %
3	погрешности измерения напряжения
4	погрешности измерения силы тока
15	Можно ли экспериментально определить истинное значение электрической величины? Кол-во правильных ответов - 1
1	можно при наличии точных приборов
2	нельзя
3	можно
4	можно, если известен закон её изменения

Задание 16.

Рассчитать расход неохлажденного конденсата через подпорную шайбу для следующих условий: диаметр прохода шайбы $d = 7$ мм, шайба установлена в начале конденсатопровода, давление перед шайбой $P_1 = 4$ кг/см², а после шайбы $P_2 = 1$ кг/см².

Задание 17. Определить экономию тепловой энергии при выполнении возврата конденсата с отопления механосборочного корпуса, использующего 1700 кг/ч насыщенного пара давлением $P_1 = 1,5$ ата. Продолжительность отопительного периода 4700 ч.

Задание 18. Давление воды в трубопроводе равно 3 ати; диаметр отверстия свища равен 5 мм. Определить величину потерь воды и тепла в физическом и денежном выражении при тарифе 165 руб/ГДж.

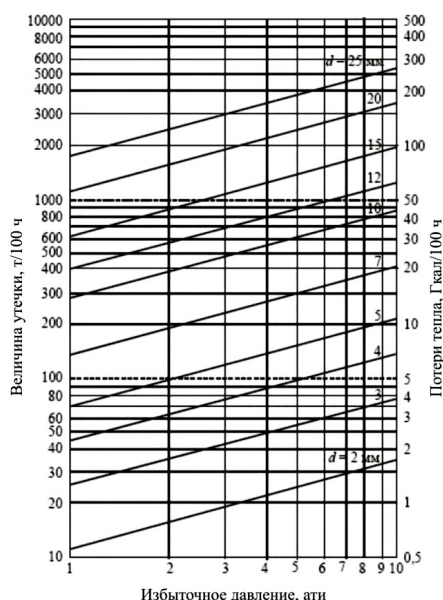


Рис. 1. Номограмма для определения величины

утечки сетевой воды и потерь тепла (при $T_v = 55\text{ }^{\circ}\text{C}$).

Задание 19. Произвести перерасчет 4 т природного газа в единицы условного топлива и нефтяного эквивалента, теплота сгорания которого 8500 ккал/м^3 , 1 кг условного топлива 7000 ккал , теплота сгорания равна 10000 ккал/кг

Задание 20. Составьте схему проведения энергоаудита предприятия на первой стадии обследования.

Задания открытого типа

Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

21. Решение на федеральном уровне какого вопроса создало бы, по мнению специалистов, благоприятные условия для финансирования внедрения энерго- и ресурсосберегающих технологий?
22. Где открылся в 2002 г. единственный в России комплекс по сортировке твердых бытовых отходов?
23. Экономическая привлекательность ресурсосберегающих проектов состоит в том, что в качестве источников погашения заемных средств, взятых на реализацию проекта, могут использоваться _____
24. Чему равен общий годовой расход тепла?
25. Какие факторы влияют на нормы накопления и состав ТБО?
26. Какие системы включает в себя инфраструктура энергетического комплекса города?
27. Что включает в себя понятие «управление отходами»?
28. Какие параметры должны отражаться в энергетическом паспорте здания, входящем в проект теплозащиты зданий?
29. Что предусматривают основные направления системы электроснабжения Москвы?
30. Комплекс мер, направленный на повышении энергоэффективности многоквартирных домов в области инженерных систем, лифтового оборудования, теплоизоляции и освещения – это _____.

Задания закрытого типа

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 31. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности стадии управления ресурсосбережением:

- 1) использование ресурсов;
- 2) формирование ресурсов;
- 3) утилизация отходов;
- 4) вторичная переработка отходов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

2	4	1	3
---	---	---	---

Задание 32. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность первоочередных мероприятий по управлению ресурсо- и энергосбережением. К ним относятся:

1. Энергетическое обследование учреждения.
2. Организация контроля за использованием энергетических ресурсов.
3. Определить стоимость проведения мероприятий и эффект от их реализации.
4. Совершенствование системы учёта потребления ТЭР.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 33. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность шагов для составления энергетического паспорта с выявлением ключевых проблем, что в дальнейшем позволит выбрать ключевые ресурсосберегающие мероприятия для конкретного предприятия.

1. **Проведение энергетического обследования объекта специалистами.** В рамках обследования энергоаудитор собирает информацию об объекте, обрабатывает и анализирует её, проводит визуальный осмотр и инструментальное обследование.
2. **Составление энергопаспорта предприятия.** Процесс разработки официального документа, отражающего энергетическое состояние и затраты организации.
3. **Заполнение заказчиком опросного листа.** Он необходим для разработки энергопаспорта.
4. **Регистрация энергопаспорта в Министерстве энергетике РФ** и передача его заказчику.
5. **Передача энергопаспорта на экспертизу в СРО.**

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 34. Прочитайте текст и установите последовательность

Укажите последовательность организационных мероприятий по ресурсо и энергосбережению. К ним относятся:

1. Утверждение форм и порядка морального и материального стимулирования персонала.
2. Назначение ответственных за контроль расходов энергоносителей и проведение мероприятий по энергосбережению.
3. Информационное обеспечение обслуживающего персонала и ответственных за эксплуатацию инженерных систем, установка средств наглядной агитации.
4. Инструктаж персонала по методам энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Задание 35. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность замены осветительных приборов на энергоэффективные.

1. Изменение графика работы для максимального использования дневного света.
2. Выбор светодиодных приборов с оптимальными характеристиками. При выборе

светильника важно обратить внимание на значение показателя световой эффективности — величины светового потока, который источник света излучает при потреблении одного ватта электрической энергии. С целью сохранения уровня освещённости и поддержания комфортных условий на объекте световой поток устанавливаемого светильника должен выбираться не ниже данного показателя для заменяемого прибора.

3. Замена люминесцентных ламп на светодиодные. Подобная модернизация возможна, например, в коридорах и рекреациях. В основных функциональных помещениях в целях безопасности здоровья лучше использовать галогенные лампы накаливания.

4. Разработка и установка интеллектуальных систем управления освещением.

5. Установка автоматических устройств управления освещением. К ним относятся датчики движения, датчики освещённости, программируемые таймеры.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 36. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательные этапы анализа ресурсоемкости предприятия, которые включают в себя

изучение структурных, абсолютных, относительных и удельных показателей, характеризующих расход ресурсов по стадиям жизненного цикла объекта, с целью выявления факторов экономии ресурсов.

1. Сбор данных. Необходимо проанализировать затраты на труд, материалы, энергию и другие ресурсы, необходимые для достижения определённых целей.

2. Определение цели анализа. Нужно проанализировать структурные, абсолютные, относительные и удельные показатели, характеризующие расход ресурсов по стадиям жизненного цикла объекта, чтобы выявить факторы экономии ресурсов.

3. Расчёт ресурсоёмкости. Для этого используют формулу: ресурсоёмкость (R) = (затраты на сырьё + оплата труда + энергозатраты) / количество произведённых единиц товара или услуги.

4. Принятие решений. На основе данных о ресурсоёмкости можно принимать обоснованные решения о том, как перераспределить ресурсы для максимальной эффективности

5. Анализ результатов. Нужно выявить узкие места в производственном процессе. Например, если компания тратит слишком много на сырьё или рабочую силу по сравнению с конкурентами, это может привести к снижению рентабельности.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 37. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательные создания безотходного, ресурсосберегающего предприятия (организации):

1. Оптимизация всех технологических процессов. Процессы технологии проводятся непрерывно, это важно для сохранения своего места на рынке, уменьшения вреда от предприятия.

2. Применение новых технических решений. Ежегодно разрабатываются новые технологии, методы производства, применение которых позволит не только улучшить качество продукции, но и уменьшить количество отходов.

3. Собственное производство полуфабрикатов. Большая часть мусора появляется на

этапе выпуска составных готовой продукции. Чтобы снизить цену и соблюсти экологические принципы, нужно наладить выпуск полуфабрикатов, которые в дальнейшем становятся основой для изготовления готовых товаров.

4. Вторичная переработка отходов. Вместо захоронения и обезвреживания мусор можно утилизировать и передавать другим предприятиям для повторного оборота.

5. Снижение себестоимости продукции. Собственную цену продукта нужно уменьшить, например, через закупку более дешёвых ресурсов, инструментов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 38. Прочитайте текст и установите последовательность

Определить последовательность показателей энергоёмкости при изготовлении, ремонте и утилизации продукции согласно ГОСТ 30167-95:

1. Энергоёмкость вещества, материала, изделия, продукции.
2. Удельная производственная энергоёмкость вещества, материала, изделия, продукции.
3. Расход энергоресурсов при изготовлении вещества, материала, изделия, продукции.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--

Задание 39. Прочитайте текст и установите последовательность

Определите последовательность стратегии ресурсосбережения на предприятии, которая включает следующие этапы:

1. Проведение аудита ресурсов.
2. Обучение кадров.
3. Создание специального подразделения или назначение ответственного лица за ресурсосбережение на предприятии.
4. Проведение комплекса мероприятий по улучшению структуры материалопотребления, предотвращению образования отходов, совершенствованию нормирования расхода материальных ресурсов и оптимизации управления запасами товарно-материальных ценностей, сокращению потерь на этапах транспортировки и хранения.
5. Разработка положения по ресурсосбережению и других локальных нормативно-правовых актов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--

Задание 40. Прочитайте текст и установите последовательность

Расставить в хронологическом порядке источники энергии, которые становились доступны человечеству, начиная с самых ранних этапов развития:

1. атомная энергия,
2. мускульная энергия животных,
3. нефть,
4. уголь;
5. мускульная энергия человека,
6. энергия ветра,
7. энергия падающей воды.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--	--	--	--

Задание 41. Прочитайте текст и установите последовательность
Установите последовательность технических факторов ресурсосбережения на
уровне предприятия:

1. Совершенствование технической базы транспортирования и хранения ресурсов.
2. Улучшение качества применяемых ресурсов и создание материалов с заранее заданными свойствами.
3. Применение оборудования и технологий, обеспечивающих минимальные потери материалов и снижение расхода энергоносителей.
4. Использование ЭВМ для экономико-математического моделирования расхода ресурсов.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

--	--	--	--

Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей цифрой, ответ обоснуйте

42. Какие организации допускаются к проведению энергетического обследования объектов (энергоаудиту)?

1. Все организации, желающие проводить энергоаудит.
2. Организации, имеющие необходимую инструментальную базу.
3. Организации, являющиеся членом саморегулируемой организации в области проведения энергоаудита.
4. Организации, внесенные в реестр аудиторских фирм, допущенных к энергоаудиту, имеющие необходимое инструментальное, приборное и методологическое оснащение и опыт выполнения работ, располагающие квалифицированным и аттестованным персоналом.
5. Организации, заключившие договор с заказчиком на проведение энергоаудита.

43. Какие организации из нижеперечисленных подлежат обязательному энергетическому обследованию?

1. Все предприятия, потребляющие топливно-энергетические ресурсы.
2. Только юридические лица, потребляющие топливно-энергетические ресурсы.
3. Организации независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, совокупные затраты которых на потребление энергетических ресурсов (природного газа, топлива, мазута, тепла, угля, электрической энергии) превышают 10 млн. рублей за календарный год.
4. Только предприятия, вырабатывающие тепловую и (или) электрическую энергию.

44. Могут ли аудиторы привлекать для выполнения работ другие аудиторские организации и их приборный парк?

1. Нет, не могут.
2. Да, могут.
3. Могут только в части привлечения необходимого приборного парка.

4. Могут только для выполнения отдельных видов работ, проводимых в рамках энергоаудита.

45. Что называется «показателем энергоэффективности»?

1. Величина потребления энергоресурса при номинальной мощности.
2. Расход энергетических ресурсов, обусловленный несоблюдением требований, установленных государственными стандартами.
3. Минимальный расход энергетических ресурсов для продукции любого назначения.
4. Отношение полезного эффекта от использования энергетических ресурсов к их затратам, произведенным в целях получения такого эффекта
5. Абсолютная или удельная величина потребления или потери энергетического ресурса для продукции любого назначения, установленная государственными стандартами.

46. Назовите полный комплект документов, формируемых по результатам энергетического обследования.

1. Программа (предложения) по повышению эффективности использования ТЭР.
2. Отчет о проделанной работе, энергетический паспорт в соответствии с установленными требованиями и программа по повышению эффективности использования ТЭР.
3. Отчет о проделанной работе с результатами инструментального обследования, расчетными материалами и топливно-энергетическим балансом.
4. Энергетический паспорт, составленный в соответствии с установленными требованиями.

47. Что входит в полный комплект документов, формируемый при подготовке энергетического обследования?

1. Техническое задание на проведение энергетического обследования.
2. Календарный план проведения энергетического обследования.
3. Техническое задание, календарный план и программа проведения энергетического обследования.
4. Техническое задание и календарный план проведения энергетического обследования.

48. Какие органы устанавливают требования к программам в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности организаций коммунального комплекса?

1. Органы местного самоуправления.
2. Федеральные органы власти.
3. Правительство РФ.
4. Региональные энергетические комиссии (РЭК).

49. Кто отвечает за разработку и реализацию муниципальных программ в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности?

1. Энергосервисные компании.
2. Саморегулируемые организации в области энергоэффективности, действующие на территории субъекта Российской Федерации.
3. Органы местного самоуправления.

50. Производимые или импортируемые для оборота на территории РФ товары должны содержать информацию о классе их энергетической эффективности. Указанное требование распространяется на товары из числа бытовых энергопотребляющих устройств:

1. С 1 января 2010 года.
2. С 1 января 2011 года.

3. С 1 января 2012 года.

ПК-8 - способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве:

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе	ПК-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве,	Задания закрытого типа: 1-15 Задания открытого типа: 16-95
	ПК-8.2. Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов;	

ФОС. Задания для оценивания освоения компетенции ПК-8 – Способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве.

1. Установите соответствие между элементами стратегического видения услуги и их описанием

1. Целевой рыночный сегмент	А. Средства обслуживания, их местоположение, используемые технологии и оборудование
2. Концепция услуги	Б. Создание большей ценности для покупателя при оправдании премиальной цены за услугу
3. Операционная стратегия	В. Набор стратегий, позволяющих претворить концепцию услуги в жизнь
4. Система доставки услуги	Г. Выбор и идентификация покупателей, способных и стремящихся получить услугу
5. Позиционирование	Д. Отделение организации от конкурентов на основе знаний о потребностях покупателей и возможностях организации
6. Соотношение ценности и издержек	Е. Описание услуги в терминах результатов или выгод, предоставляемых клиентам
	Ж. Готовность организации к неожиданностям как благоприятного, так и неблагоприятного характера

2. Установите соответствие между организациями, занимающимися инновационной деятельностью, и их функциями.

1. Центры превосходства	А. Оказание финансовой поддержки проектам на стадии разра-
-------------------------	--

	ботки идей, предоставление консультаций по юридическим и организационным вопросам
2. Организации, осуществляющие трансферт технологий	Б. Инвестирование прибыльных проектов для секторов экономики страны, привлечение дополнительных средств физических и юридических лиц
3. Фонды по организации инвестирования этапов разработки	В. Помощь в формировании и совершенствовании стартапов, аренда площадей, технологическое оборудование, консультации по защите интеллектуальной собственности
4. Бизнес-инкубаторы	Г. Выявление и поддержка проектов инновационной направленности, проведение научных исследований и обучения специалистов
5. Венчурные структуры с государственным финансированием	Д. Доведение наукоемкой идеи до изготовления начальных образцов, запуск производственного процесса небольших инновационных фирм
	Е. Центральные объединения образовательных и научных структур

3. Установите соответствие между задачами управления инновациями и их краткими описаниями

1. Планирование инновационной деятельности	А. Создание благоприятной атмосферы и мотивирующих факторов для участия в инновационном процессе
2. Организация инновационной деятельности	Б. Определение целей и стратегий, а также разработка планов для реализации инноваций
3. Мотивация участников инновационной деятельности	В. Постоянный анализ и контроль эффективности инновационной деятельности
4. Оценка результатов инновационной деятельности	Г. Формирование структур и процессов, направленных на внедрение и управление инновационными проектами
	Д. Исследование и разработка новшеств

4. Установите соответствие между этапами инновационного управления и их характеристиками.

1. Научные исследования и разработки	А. Сертификация, лицензирование и аттестация услуг
2. Управление качеством нововведений	Б. Техничко-технологическое перевооружение и разработка бизнес-плана
3. Создание обновленной производственной базы	В. Поиск и использование инновационных идей из мирового опыта
4. Освоение рынка инноваций	Г. Мероприятия, связанные с маркетинговой политикой
	Д. Пространственно-временные характеристики процесса предоставления либо потребления услуг

5. Установите соответствие между стратегиями видения услуг и их основными характеристиками.

1. Лидерство за счёт экономии на издержках	А. Выбор и идентификация покупателей, способных и стремящихся получить услугу
2. Дифференциализация	Б. Удовлетворение потребностей узкого сегмента рынка
3. Специализация	В. Уникальность предложения и готовность клиентов платить больше
	Г. Борьба за низкие издержки и предложение дешёвых услуг

6. Установите соответствие между видами инноваций и их характеристиками:

	Базисные (А)	Улучшающие (Б)	Псевдоинновации (В)
1. Инновации, связанные с частичным улучшением устаревших поколений техники			
2. Крупные изобретения, которые становятся основой формирования новых поколений техники			
3. Мелкие и средние изобретения, преобладающие в фазах распространения и стабильного развития научно-технического цикла			

7. Установите соответствие между названием наступательной стратегии и её характеристикой:

1. Стратегия создания нового рынка.	а) постоянное осуществление инновационной деятельности, непрерывной реализации разнообразных инновационных проектов
2. Лицензионная стратегия	б) выпуск на рынок принципиально новых товаров, услуг
3. Разбойничья стратегия	в) использование инновационных разработок, выполненных другими организациями
4. Стратегия сравнительных преимуществ.	г) на основе новой технологии фирма выпускает на рынок известный продукт (товар, услугу), имеющий значительно улучшенные характеристики, что уменьшает общий размер рынка
5. Стратегия непрерывного совершенствования	д) покупка известной компании для использования её бренда
	е) характеризуется использованием слабых сторон конкурентов и сильных сторон предприятия, фирмы

8. Установите очередность стадий инновационного цикла.

1	а) прикладные исследования
2	б) фундаментальные исследования
3	в) зарождение идеи
4	г) распространение и использование новой продукции
5	д) освоение промышленного производства
6	е) опытно-конструкторские разработки

9. Установите правильную последовательность участия различных ролей в инновационном процессе:

1. Разработчики идеи создают концепцию.
2. Производители внедряют идею в производство.
3. Инвесторы привлекают ресурсы.
4. Инноваторы организуют и координируют процесс.

10. Установите последовательность основных функциональных этапов управления инновационной деятельностью:

1. Освоение рынка инноваций в соответствии с установлениями маркетинговой политики фирмы
2. Управление качеством нововведений
3. Исследование и разработка новшеств
4. Создание обновлённой производственной базы и технологии

11. Установите соответствие между каждым показателем и соответствующей ему категорией

1. Производственный потенциал	А) Развитость научных исследований и разработок в регионе
2. Социальный потенциал	Б) Уровень безработицы
3. Ресурсный потенциал	В) Объем природных запасов нефти и газа
4. Трудовой потенциал	Г) Обеспеченность населения легковыми автомобилями
5. Инфраструктурный потенциал	Д) Уровень развития социальной инфраструктуры региона
	Е) Объем выпуска продукции

12. Установите соответствие между названием стабилизационной стратегии и её характеристикой:

1. Защитная стратегия	а) предполагает сознательное замедление с выходом нового продукта (товара, услуги) на рынок до тех пор, пока этого не сделает лидер, чтобы увидеть, будет ли новый продукт пользоваться спросом.
2. Зависимая стратегия	б) стратегия, при которой организация, фирма занята поисками такого продукта (товара, услуги), который не требует слишком больших затрат на исследования и разработки, но с которым она в течение определённого времени сможет единолично присутствовать на рынке.
3. Оппортунистическая стратегия	в) фирма ориентируется на разработки товара, услуги и технологии крупных ведущих компаний, Её цель - самосохранение на основе выполнения конкретных работ для данных компаний.
4. Оборонительная стратегия	г) сводится к тому, чтобы не отстать от других без претензий на лидерство.
	д) предполагает концентрацию на определённых, наиболее эффективных направлениях, что создаёт условия для перехода к наступательным стратегиям

13. Установите соответствие между видами рисков и примерами, иллюстрирующими эти риски

1. Риски НИОКР	А. Появление цифровой фотографии, приведшее к резкому сокращению рынка химической фотографии.
2. Технологические риски	Б. Нереализуемость технологического решения на практике (например, ферментация происходит в лаборатории, но в исследованиях на животных показала свою нереализуемость).
3. Производственные риски	В. Валютный риск или риск военного конфликта на территории, где расположено производство или сбыт.

4. Рыночные риски	Г. Недостаточный опыт руководителя проекта, приводящий к критическим последствиям для запуска бизнеса.
5. Управленческие риски	Д. Природные катаклизмы.
6. Риски внешней среды	Е. Невозможность получения доступа к специальному порошку, необходимому для технологии 3D-принтинга.
	Ж. Непопадание продукта в ожидания потенциальной аудитории, что привело к низкому спросу на продукцию

14. Соотнесите названия основных элементов стратегического видения услуги и их характеристики:

1. Целевой рыночный сегмент	а) необходимость тщательно выбирать и идентифицировать покупателей, которые способны и стремятся получить услугу
2. Концепция услуги	б) набор стратегий, планов, проектов, определяющих действия организации (производственные, финансовые, управленческие и т. д.), позволяющие претворить свою концепцию услуги в жизнь
3. Операционная стратегия	в) то, как организация готовится к предоставлению услуг и оказывает их
4. Система доставки услуги	г) описывает эту услугу в терминах результатов или выгод, которые она предоставляет клиентам.
	д) то, как организация отделяет себя от своих конкурентов

15. Соотнесите компоненты инновационного потенциала личности с их характеристиками:

1. Личностные качества	А. ориентация человека на определённые ценности (высокое качество жизни, прогрессивное развитие сферы сервиса и общества в целом и т. д.),
2. Компетенции	Б. толерантность к неопределённости, способность к оправданному риску, ответственность, потребность в самореализации, креативность
3. Смысло-жизненная ценностная система личности	В. знания, которыми владеет личность и умения использовать их в инновационной деятельности
	Г. уважение достоинства других, включая тех, у кого более низкий статус или кто обладает меньшей властью

16. Соотнесите показатели инновационного потенциала компании с их описаниями

1. Научно-технический потенциал	А. Интенсивность инновационных процессов на предприятии
2. Показатели коммерциализации	Б. Численность сотрудников, имеющих учёную степень; количество рациональных предложений на одного сотрудника
3. Продолжительность выполняемых работ	В. Формы стимулирования инновационной деятельности на предприятии; участие в реализации инновационных проектов высшего руководства;

4. Характеристика инновационности управляющей системы	Г. Количество лицензионных договоров и доля новой продукции в общем объеме производств
	Д. Величина инновационного лага

17. Установите правильную последовательность шагов схемы оценки инновационного потенциала организации при детальном анализе внутренней среды:

1. Составляется примерный перечень работ по инновационному преобразованию организации (усилению слабых сторон).
2. Устанавливается фактическое состояние инновационного потенциала по всем блокам, компонентам, параметрам.
3. Дается описание системной нормативной модели состояния инновационного потенциала организации (его внутренней среды).
4. Анализируется рассогласование нормативных и фактических значений параметров потенциала организации; выделяются сильные и слабые стороны потенциала.

18. Соотнесите участников инновационной деятельности с их ролями:

1. Разработчики идеи	А. Привлечение финансовых ресурсов
2. Инвесторы	Б. Создание концептуальной основы
3. Производственники	В. Практическая реализация идеи
4. Инноваторы	Г. Продвижение и реклама
	Д. Организация и координация процесса

19. Расположите типы инноваций по возрастанию глубины вносимых изменений:

1. Совершенствующие
2. Радикальные
3. Комбинаторные

20. Расположите стадии поиска бисоциации в правильном порядке:

1. Перенос решения
2. Поиск второй предметной области мышления
3. Распознавание аналогий
4. Определение проблемы

21. Что является основным направлением рыночной стратегии?

1. Изменение функций предприятия
2. Программирование поведения организации на рынке
3. Введение новых ресурсов
4. Модификация технологий производства

22. На каком этапе жизненного цикла услуг стоит начинать разработку новых услуг с точки зрения теории инновационной деятельности?

1. Внедрение новой услуги в широкую продажу, выход её на рынок;
2. Увеличение спроса на услугу, рост объёма продаж;
3. Достижение максимального объёма продаж (этап зрелости);
4. Насыщение рынка данной услугой и снижение спроса на неё;
5. Резкий спад объёма продаж и снижение прибыли.

23. Что характеризует один из компонентов портфельной стратегии – **стратегическую гибкость**?

1. Сосредоточение ресурсов на одном направлении деятельности
2. Расширение ассортимента продукции и услуг для снижения риска
3. Готовность предприятия к неожиданностям как благоприятного, так и неблагоприятного характера
14. Объединение различных этапов производственного процесса под единым управлением

24. Венчурное или рисковое предпринимательство характерно для какой модели инноваций?

1. Европейской
2. Российской
3. Американской
4. Японской

25. В чём заключается особенность японской модели инноваций?

1. Кооперация науки и производства
2. Ориентация на индивидуальные исследования учёных
3. Основной упор на государственные субсидии
4. Минимальное участие государства в управлении инновациями

26. Третий этап жизненного цикла инноваций - *распространение инновации* включает стадии:

1. Маркетинговый мониторинг рынка услуг
2. Логистика (как продвижение услуги)
3. Диффузия (распространение инновации)
4. Потребление инновации

27. Какие направления развития содержания услуг существуют? Выберите все правильные ответы:

1. Эстетическое направление
2. Экономическое направление
3. Гедонистическое направление
4. Образовательное направление
5. Воспитательное направление
6. Экологическое направление

28. Какие из перечисленных ниже особенностей характеризуют роль малого и среднего бизнеса в инновационном развитии экономики и сервиса?

1. Высокий уровень личной мотивации в достижении успеха
2. Медленное реагирование на изменения рыночной конъюнктуры
3. Повышенная инновационная активность
4. Использование устаревших технологий
5. Создание высококонкурентной среды на рынке услуг
6. Ограниченная возможность формирования успешных предприятий

29. Как классифицируются предприятия по степени охвата стадий жизненного цикла инноваций?

1. Охватывающие одну стадию
2. Охватывающие две и более стадий
3. Не участвующие в жизненном цикле инноваций

4. Охватывающие весь цикл инноваций
30. Отметьте показатели качества любой инфографики:
 1. Текст используется минимально
 2. Поставлена задача
 3. Смысл контента понятен по изображениям и без текста
 4. Текст должен занимать не менее 30% площади изображения
 5. Текстовые пояснения обязательны
31. Что позволяет сделать программное обеспечение для маркетинговой аналитики?
 1. Автоматизацию бухгалтерского учета
 2. Управление персоналом
 3. Упрощение и оптимизацию маркетинговой стратегии
 4. Создание графического контента
32. К задачам, которые позволяют решать автоматизированные системы управления, следует отнести:
 1. Долгосрочное планирование
 2. Прогнозирование состояния рынка
 3. Обеспечение безопасности данных
 4. Предложение инновационных идей
33. Что такое RPA?
 1. Разработка программного обеспечения
 2. Автоматизация бизнес- процессов
 3. Управление проектами
 4. Аналитика процессов организации
34. Инновация – это...
 1. Использование разработок, результатов прикладных научных исследований и опытно-конструкторских разработок для улучшения качества сервиса.
 2. Оформленный результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению её эффективности.
 3. Конечный результат внедрения изобретения с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.
 4. Деятельность, направленная на поиск идей с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.
35. Какие из перечисленных факторов влияют на инновационный потенциал компании?
 1. Уровень конкуренции в отрасли
 2. Качество корпоративной культуры
 3. Наличие квалифицированного персонала
 4. Экономические условия региона
36. Какие участники инновационной деятельности играют ключевые роли в практической реализации идей и координации инновационного процесса?

1. Производственники и инноваторы
2. Разработчики идеи и инвесторы
3. Инвесторы и производственники
4. Разработчики идеи и инноваторы

37. Какие типы организаций и учреждений могут выступать в роли фасилитаторов в инновационном процессе?

1. Органы государственного управления и образовательные учреждения
2. Консалтинговые компании и исследовательские центры
3. Институты развития и консалтинговые компании
4. Финансовые организации и научные лаборатории

38. Какие из представленных правил проведения мозгового штурма указаны правильно?

1. Запрещено критиковать идеи до окончания этапа их предложения
2. Рекомендуются предлагать только стандартные и проверенные решения
3. Поощряются самые необычные и нестандартные идеи
4. Следует сосредоточиться на качестве идей, а не на их количестве

39. Какие элементы могут использоваться в ментальной карте для визуализации информации?

1. Цвета
2. Формулы
3. Изображения
4. Таблицы

40. Какое из приведенных ниже утверждений верно описывает метод бисоциации?

1. Метод бисоциации предполагает объединение двух несвязанных плоскостей мышления.
2. Метод бисоциации основан на использовании исключительно логических рассуждений.
3. Метод бисоциации всегда приводит к созданию новых идей.
4. Метод бисоциации требует предварительного глубокого изучения обеих предметных областей.

41. Метод, ориентированный на поиск идей в неожиданных направлениях, позволяет отслеживать динамику внешней среды чаще всего противоположным взглядом, развивает диалектику мышления называется ...

42. Опишите достоинства и недостатки самофинансирования при реализации инновационных проектов.

43. Приведите примеры факторов, влияющих на повышение рыночных рисков

44. Как соотносятся понятия «новшество» и «инновация»?

45. Графический способ подачи информации, данных и знаний, целью которого является быстро и чётко преподнести сложную информацию – это ... Опишите задачи этого способа.

46. Для чего организация разрабатывает конкурентную стратегию?
47. Являются ли потребители инновационных проектов и услуг субъектом инновационной деятельности?
48. Наиболее рискованный инновационный проект, который, чаще всего, финансируется из специальных фондов. Опишите его достоинства и недостатки.
49. Почему в инновационной деятельности рекомендуется быть участником профессионального сообщества?
50. Что принято понимать под комплексом инновационных проектов и мероприятий, согласованных по ресурсам, исполнителям и срокам их осуществления?

ПК-9 - способен применять современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса:

Перечень заданий составлен на основе ФОС по дисциплинам:

Наименование дисциплины	Индикатор достижения компетенции (код и наименование)	Номера заданий
Современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса	ПК-9.1. Обладает знаниями современных технологий в сфере управления жилищно-коммунальным комплексом, ПК-9.2. Применяет современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса в профессиональной деятельности.	Задания закрытого типа: 1-20 Задания комбинированного типа: 21-40 Задания открытого типа: 41-50

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание №1

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника	А. Профессиональные знания
2. Знания, умения и опыт, которые человек приобретает в ходе своей профессиональной деятельности	Б. Профессиональные навыки

3.Знания, умения и компетенции, которые есть у кандидата для того, чтобы претендовать на должность	В. Трудовая функция
4.Работа по должности в соответствии со штатным расписанием, по профессии, специальности с указанием квалификации; конкретный вид поручаемой работнику работы	Г. Квалификация работника

Задание №2

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме.	А. Общежитие
2.Жилой дом, блокированный с другим жилым домом в одном ряду общей боковой стеной или стенами без проёмов с отдельным выходом на земельный участок	Б. Многоквартирный дом
3.Специально построенные или переоборудованные дома либо части домов, предназначенные для временного проживания граждан в период их работы, службы или обучения	В.Жилой дом
4.Индивидуально-определенное здание, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании	Г. Дом блокированной застройки

Задание №3

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Контрольный орган, наделённый полномочиями по осуществлению государственного контроля (надзора) или муниципального контроля	А. Государственный жилищный надзор
2.Контроль за соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, законодательством о газоснабжении в Российской Федерации в отношении жилищного фонд	Б. Надзорный орган
3.Деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, а также муниципальными правовыми актами	В. Государственный административно-технический надзор

4.Контроль за соблюдением правил по обеспечению чистоты, порядка и благоустройства, надлежащим состоянием и содержанием объектов и производства работ на территории Российской Федерации	Г. Муниципальный жилищный надзор
--	----------------------------------

Задание №4

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений)	А.Коммунальные ресурсы
2.Холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. К коммунальным ресурсам приравниваются также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения	Б. Норматив потребления коммунальной услуги
3.Количественный показатель объема потребления коммунального ресурса, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами	В. Коммунальные услуги
4.Качественная характеристика многоквартирного дома или жилого дома, определяемая наличием и составом внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем	Г. Степень благоустройства многоквартирного дома или жилого дома

Задание №4

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

2. Организация, владеющая на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такая организация оказывает услуги по передаче электрической энергии и осуществляет в установленном порядке технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических устано-	А.Гарантирующий поставщик
--	---------------------------

вок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющая заключение договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть.	
2.Юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных вод)	Б.Ресурсоснабжающая организация
3.Коммерческая организация, которой в соответствии с законодательством Российской Федерации присвоен статус гарантирующего поставщика, которая осуществляет энергосбытовую деятельность и обязана в соответствии с настоящим Федеральным законом заключить договор энергоснабжения, договор купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с любым обратившимся к ней потребителем электрической энергии либо с лицом, действующим от своего имени или от имени потребителя электрической энергии и в интересах указанного потребителя электрической энергии и желающим приобрести электрическую энергию	В. Потребители мощности
4.Лица, приобретающие мощность, в том числе для собственных бытовых и (или) производственных нужд и (или) для последующей продажи, лица, реализующие электрическую энергию на розничных рынках, лица, реализующие электрическую энергию на территориях, на которых располагаются электроэнергетические системы иностранных государств	Г.Сетевая организация

Задание №5

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на коммунальную квартиру при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в такой квартире	А.Комнатный прибор учета электрической энергии
2.Средство измерения, устанавливаемое на одно жилое помещение потребителя в коммунальной квартире или на несколько жилых помещений, занимаемых потребителем в коммунальной квартире, при условии, что такой прибор учета позволяет определить объем (количество) потребления электрической энергии суммарно по нескольким жилым помещениям, занимаемым потребителем, и при наличии технической возможности, используемое для определения объемов (количества) потребления электрической энергии в указанных одном жилом помещении	Б. Индивидуальный прибор учета

или в нескольких жилых помещениях	
3.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на одно жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), на жилой дом (часть жилого дома) или домовладение при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в каждом из указанных помещений, жилым доме (части жилого дома) или домовладении	В.Коллективный (общедомовый) прибор учета
4.Средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое в многоквартирном доме при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом. Для определения объемов (количества) отведенных из многоквартирного дома сточных вод используются коллективный (общедомовый) прибор учета сточных вод, а при его отсутствии - коллективные (общедомовые) приборы учета холодной воды и горячей воды в порядке, установленном настоящими Правилами	Г.Общий (квартирный) прибор учета

Задание №6

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Являющиеся общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, предназначенные для подачи коммунальных ресурсов от централизованных сетей инженерно-технического обеспечения до внутриквартирного оборудования, а также для производства и предоставления исполнителем коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения), мусороприемные камеры, мусоропроводы.	А.Внутридомовое газовое оборудование
2.Находящиеся в жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме и не входящие в состав внутридомовых инженерных систем многоквартирного дома инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, с использованием которых осуществляется потребление коммунальных услуг	Б.Внутридомовые инженерные системы
3.Совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для подачи коммунальных ресурсов к внутридомовым инженерным системам (отведения сточных вод из внутридомовых инженерных си-	В.Централизованные сети инженерно-технического обеспечения

стем)	
4.В многоквартирном доме - являющиеся общим имуществом собственников помещений газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорной арматуры (крана) включительно, расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в один многоквартирный дом, газоиспользующее оборудование (за исключением бытового газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования), технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, коллективные (общедомовые) приборы учета газа, а также приборы учета газа, фиксирующие объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению	Г.Внутриквартирное оборудование

Задание №7

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, содержания общего имущества многоквартирного дома и (или) потребляющее коммунальные услуги.	А.Потребитель
2.Собственники помещений в многоквартирном доме, или лицо, уполномоченное собственниками и обладающее более чем пятьюдесятью процентами голосов от общего числа голосов собственников помещений в данном доме, выступающие в качестве одной стороны заключаемого договора, орган управления товарищества собственников жилья, орган управления жилищного кооператива или орган управления иного специализированного потребительского кооператива, лицо, принявшее от застройщика многоквартирный дом (лицо, обеспечивающее строительство многоквартирного дома)	Б. Исполнитель
3.Лицо, оказывающее услуги управления многоквартирным домом	В. Заказчик
4.Соответствующая требованиям, установленным настоящими Правилами, газораспределительная организация, осуществляющая транспортировку газа до места соединения сети газораспределения с газопроводом, входящим в состав внутридомового газового оборудования, а также осуществляющая деятельность по техническому об-	Г.Специализированная организация

служиванию и ремонту внутридомового газового оборудования в многоквартирном доме, техническому обслуживанию внутриквартирного газового оборудования в многоквартирном доме и техническому обслуживанию внутридомового газового оборудования в жилом доме (домовладении) с соблюдением требований, установленных законодательством о газоснабжении в Российской Федерации	
--	--

Задание №8

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Система взаимоотношений между собственниками помещений в многоквартирном доме и лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, или организациями, предоставляющими услуги по обслуживанию и текущему ремонту общего имущества	А. Опорный населенный пункт
2. Населенный пункт, расположенный вне границ городских агломераций, на базе которого обеспечивается ускоренное развитие социальной, транспортной, инженерной инфраструктур, обеспечивающих реализацию гарантий в сфере образования, доступность медицинской помощи, услуг в сфере культуры и реализацию иных потребностей населения территорий одного или нескольких муниципальных образований	Б. Институт заказчиков работ и услуг для многоквартирных домов
3. Совокупность компактно расположенных населенных пунктов и территорий между ними с общей численностью населения более 250 тыс. человек, связанных совместным использованием инфраструктурных объектов и объединенных интенсивными экономическими, в том числе трудовыми и социальными, связями	В. Сбалансированное территориальное планирование
4. Планирование развития территорий с оптимальным соотношением объема застройки и возможностей развития инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, в том числе при установлении функциональных зон, определении планируемого размещения объектов федерального, регионального и местного значения, направленное на определение в документах территориального планирования назначения территорий исходя из совокупности социальных, экономических, экологических и иных факторов	Г. Городская агломерация

Задание №9

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

2. О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами	А. Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416
2. О предоставлении коммунальных услуг собственникам	Б. Постановление Прави-

и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов	тельства РФ от 03.04.2013 N 290
3.О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения	В.Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491
4.Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность	Г.Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354

Задание №10

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Минимальная продолжительность эффективной эксплуатации элементов зданий и объектов

1.Каменные обыкновенные (кирпичные при толщине 2-2,5 кирпича)	А. 80 лет
2.Балконы по железобетонным балкам-консолям и плитам перекрытия	Б. 40 лет
3.Трубопроводы канализации чугунные	В. 10 лет
4.Загрузочные устройства, клапаны мусоропроводов	Г. 40 лет

Задание №11

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу в течение	А. в течение 2 часов с момента регистрации заявки
2.Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает, в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи	Б. не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки
3.Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает ликвидацию засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов	В. не более 5 минут
4.Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электрообеспечения	Г. в течение 10 минут

Задание №12

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Допустимые перерывы в поставке коммунальных ресурсов

1. Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:	А. не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно
2. Допустимая продолжительность перерыва водоотведения	Б. 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд
3. Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды	В. 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения
4. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения	Г. 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников, 24 часа - при наличии 1 источника

Задание №13

Подберите каждому способу управления многоквартирным домом лицо, осуществляющее деятельность по управлению

1. Непосредственное управление	А. ТСЖ, кооператив
2. Управление товариществом собственников или иным кооперативом	Б. Собственники помещений
3. Управляющая организация	В. ТСЖ
4. Между УО и ТСЖ заключен договор эксплуатации	Г. УО

Задание №14

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Единая федеральная централизованная информационная система, обеспечивающая сбор, обработку, хранение, предоставление, размещение и использование информации о жилищном фонде, стоимости и перечне услуг по управлению общим имуществом в многоквартирных домах, работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах	А. ГИС ЖКХ
2. Совокупность представленных в электронном виде документов, графических и текстовых данных по объекту строительства, размещаемая в среде общих данных и представляющая собой единый достоверный источник информации по объекту	Б. Информационная система эксплуатации многоквартирного дома (единое информационное пространство участников эксплуатации многоквартирного дома)
3. Совокупность содержащейся в базах данных информации о многоквартирном доме, информационных технологий и	В. Информационная модель объекта капитального строительства

программно-технических средств обработки информации, применяемых для эксплуатации многоквартирного дома и обеспечения взаимодействия всех участников эксплуатации многоквартирного дома	
4.Совокупность взаимосвязанных сведений, документов и материалов об объекте капитального строительства, формируемых в электронном виде на этапах выполнения инженерных изысканий, осуществления архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции, капитального ремонта, эксплуатации и (или) сноса объекта капитального строительства	Г.Эксплуатационная информационная модель многоквартирного дома

Задание №15

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Комплекс технологически связанных между собой инженерных сооружений, предназначенных для транспортировки воды, за исключением инженерных сооружений, используемых также в целях теплоснабжения;	А.Водоснабжение
2.Водоподготовка, транспортировка и подача питьевой или технической воды абонентам с использованием централизованных или нецентрализованных систем холодного водоснабжения (холодное водоснабжение) или приготовление, транспортировка и подача горячей воды абонентам с использованием централизованных или нецентрализованных систем горячего водоснабжения (горячее водоснабжение)	Б.Водопроводная сеть
3.Комплекс технологически связанных между собой инженерных сооружений, предназначенных для транспортировки сточных вод	В.Техническая вода
4.Вода, подаваемая с использованием централизованной или нецентрализованной системы водоснабжения, не предназначенная для питья, приготовления пищи и других хозяйственно-бытовых нужд населения или для производства пищевой продукции	Г.Канализационная сеть

Задание №16

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Энергетический ресурс, при потреблении которого изменяются термодинамические параметры теплоносителей (температура, давление)	А.Тепловая сеть
2.Совокупность установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя	Б.Теплоснабжение
3. Совокупность устройств (включая центральные тепло-	В.Тепловая энергия

вые пункты, насосные станции), предназначенных для передачи тепловой энергии, теплоносителя от источников тепловой энергии до теплопотребляющих установок	
4.Обеспечение потребителей тепловой энергии тепловой энергией, теплоносителем, в том числе поддержание мощности	Г.Качество теплоснабжения

Задание №17

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Ремонт объекта капитального строительства с целью восстановления исправности (работоспособности) его конструкций и систем инженерного оборудования, а также поддержания эксплуатационных показателей	А.Эксплуатация зданий (сооружений)
2.Замена и (или) восстановление строительных конструкций объектов капитального строительства или элементов таких конструкций, за исключением несущих строительных конструкций, замена и (или) восстановление систем инженерно-технического обеспечения и сетей инженерно-технического обеспечения объектов капитального строительства или их элементов, а также замена отдельных элементов несущих строительных конструкций на аналогичные или иные улучшающие показатели таких конструкций элементы и (или) восстановление указанных элементов.	Б. Текущий ремонт
3.Совокупность организационно-технических мероприятий по надзору, уходу и всем видам ремонта, осуществляемых в соответствующем плановом порядке	В. Капитальный ремонт
4.Комплекс мероприятий по содержанию,обслуживанию и ремонту зданий (сооружений), обеспечивающих их безопасное функционирование и санитарное состояние в соответствии с их функциональным назначением	Г. Планово-предупредительный ремонт

Задание №18

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Способность строительного объекта сохранять прочностные, физические и другие свойства, устанавливаемые при проектировании и обеспечивающие его нормальную эксплуатацию в течение расчетного срока службы.	А. Межремонтные сроки безопасной эксплуатации
2.Способность строительного объекта выполнять требуемые функции в течение расчетного срока эксплуатации	Б.Расчетный срок службы
3.Установленный в строительных нормах или в задании на проектирование период использования строительного объекта по назначению до капитального ремонта и (или) реконструкции с предусмотренным	В. Надежность строительного объекта

техническим обслуживанием	
4.Промежуток времени между плановым текущим или капитальным ремонтом конструктивных элементов здания и элементов систем инженерно-технического обеспечения	Г. Долговечность

Задание №19

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Газопроводы многоквартирного дома, проложенные после запорной арматуры (крана), расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, до бытового газоиспользующего оборудования, размещенного внутри помещения, бытовое газоиспользующее оборудование и технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета газа	А.Внутридомовое газовое оборудование
2.В многоквартирном доме - являющиеся общим имуществом собственников помещений газопроводы, проложенные от источника газа (при использовании сжиженного углеводородного газа) или места присоединения указанных газопроводов к сети газораспределения до запорной арматуры (крана) включительно, расположенной на ответвлениях (опусках) к внутриквартирному газовому оборудованию, резервуарные и (или) групповые баллонные установки сжиженных углеводородных газов, предназначенные для подачи газа в один многоквартирный дом, газоиспользующее оборудование (за исключением бытового газоиспользующего оборудования, входящего в состав внутриквартирного газового оборудования), технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, коллективные (общедомовые) приборы учета газа, а также приборы учета газа, фиксирующие объем газа, используемого при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению	Б.Газоиспользующее оборудование
3.Оборудование, в котором газ используется в качестве топлива	В.Бытовое газоиспользующее оборудование
4.Оборудование, предназначенное для использования газа в качестве топлива для бытовых нужд потребителей газа (газовые плиты, автоматические газовые проточные и емкостные водонагреватели, газовые конвекторы и др.)	Г.Внутриквартирное газовое оборудование

Задание №20

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Конструкции и технические устройства, составляющие	А.Неисправность элемента
--	--------------------------

здание, предназначенные для выполнения заданных функций	здания
2.Совокупность технических, объемно-планировочных, санитарно-гигиенических, экономических и эстетических характеристик здания, обуславливающих его эксплуатационные качества	Б.Дефект элемента здания
3.Неисправность (изъян) элемента здания, вызванная нарушением правил, норм и технических условий при его изготовлении, монтаже или ремонте	В. Элементы здания
4.Состояние элемента, при котором им не выполняется хотя бы одно из заданных эксплуатационных требований.	Г. Эксплуатационные показатели здания

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА

Задание 21 Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ, запишите его соответствующей буквой и обоснуйте.

Под деятельностью по управлению многоквартирным домом (далее - управление многоквартирным домом) понимается:

А) Осуществление деятельности по предоставлению жилищно-коммунальных услуг потребителям с целью обеспечения безопасных и комфортных условий проживания;

Б) Осуществление на договорной основе деятельности по управлению многоквартирным домом с целью обеспечения безопасных и комфортных условий проживания;

В) Выполнение стандартов, направленных на достижение целей, установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме;

Г) Выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома на договорной основе

Задание 22 Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ, запишите его соответствующей буквой и обоснуйте.

Управляющая организация, застройщик - управляющая организация, товарищество или кооператив, собственники помещений при непосредственном способе управления многоквартирным домом в случае организации аварийно-диспетчерского обслуживания путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей соответствующую деятельность:

А)представляют в аварийно-диспетчерскую службу комплект технической документации на все объекты, сети и сооружения, схемы всех отключающих и запорных узлов внутри-домовых инженерных систем, планы подземных коммуникаций и иную документацию, необходимую для осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания;

Б) предоставляет в аварийно-диспетчерскую службу информацию о многоквартирных домах, иных объектах,с собственниками которых, в соответствии с Жилищным Кодексом и Гражданским Кодексом, заключен договору правлени(экспдлуатации) в целях обеспечения надлежащего содержания объекта капитального строительства;

В) представляют в аварийно-диспетчерскую службу комплект ключей от технических помещений, подвалов и чердаков всех объектов, а также назначает ответственных за взаимодействие с аварийно-диспетчерской службой;

Г)обеспечивает прием, хранение и передачу технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким домом документов, предусмотр-

ренных Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491, ключей от помещений, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, электронных кодов доступа к оборудованию, входящему в состав общего имущества в многоквартирном доме, и иных технических средств и оборудования, необходимых для эксплуатации многоквартирного дома и управления им (далее - техническая документация на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким многоквартирным домом документы, технические средства и оборудование).

Задание 23 Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ, запишите его соответствующей буквой и обоснуйте

Управляющая организация направляет в ресурсоснабжающую организацию заявку (оферту) о заключении договора ресурсоснабжения (далее - заявка (оферта)) в следующие сроки:

А) не позднее 5 дней со дня вступления в силу договора управления многоквартирным домом, но не ранее 20 рабочих дней со дня принятия решения о выборе управляющей организации;

Б) не позднее 3 дней со дня вступления в силу договора управления многоквартирным домом, но не ранее 30 дней со дня принятия решения о выборе управляющей организации;

В) не позднее 7 дней со дня вступления в силу договора управления многоквартирным домом, но не ранее 10 рабочих дней со дня принятия решения о выборе управляющей организации;

Г) не позднее 10 дней со дня вступления в силу договора управления многоквартирным домом, но не ранее 30 дней со дня принятия решения о выборе управляющей организации;

Задание 24 Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ, запишите его соответствующей буквой и обоснуйте

Договор о техническом обслуживании внутриквартирного газового оборудования в многоквартирном доме от имени всех собственников помещений или нанимателей жилых помещений по договорам социального найма, договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования в многоквартирном доме может быть заключен лицом:

А) уполномоченным собственниками в установленном законом порядке;

Б) определенным решением общего собрания собственников помещений в данном многоквартирном доме;

В) определенной организацией, осуществляющей управление многоквартирным домом;

Г) обратившимся в специализированную организацию с офертой.

Задание 25 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

К грубым нарушениям лицензионных требований относятся:

А) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "а" пункта 3 настоящего Положения, повлекшее причинение вреда жизни или тяжкого вреда здоровью граждан, которое подтверждено вступившим в законную силу решением суда;

Б) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "а" пункта 3 настоящего Положения, в части непроведения лицензиатом испытаний на прочность и плотность (гидравлических испытаний) узлов ввода и систем отопления, промывки и регулировки систем отопления, выполняемых в целях надлежащего содержания систем теплоснабжения (отопление, горячее водоснабжение) в многоквартирных домах;

В) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "б" пункта 3 настоящего Положения, в части незаключения лицензиатом в течение 30 календарных дней со дня начала исполнения договора управления многоквартирным домом договоров с ресурсоснабжающими организациями в целях приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме;

Г) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "б" пункта 3 настоящего Положения, в части наличия у лицензиата признанной им или подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом задолженности перед ресурсоснабжающей организацией в размере, равном или превышающем 3 среднемесячные величины обязательств по оплате по договору ресурсоснабжения, заключенному в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещения в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и (или) приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, независимо от факта последующей оплаты указанной задолженности лицензиатом;

Д) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "г" пункта 3 настоящего Положения, в части прекращения лицензиатом деятельности по управлению многоквартирным домом в течение 7 дней со дня исключения сведений о таком доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, за исключением осуществления такой деятельности в соответствии с положениями части 3 статьи 200 Жилищного кодекса Российской Федерации;

Е) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "б" пункта 3 настоящего Положения, в части нарушения лицензиатом требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания, предусмотренных пунктом 13 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 416 "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами".

Ж) нарушение лицензионного требования, предусмотренного подпунктом "а" пункта 3 настоящего Положения, в части незаключения в течение 30 календарных дней со дня начала исполнения договора управления многоквартирным домом договоров о выполнении работ в целях надлежащего содержания систем внутридомового газового оборудования в соответствии с требованиями, установленными Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14 мая 2013 г. N 410 "О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования", выполнении работ по эксплуатации, в том числе по обслуживанию и ремонту лифтов, подъемных платформ для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными Правилами организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов,

за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июня 2017 г. N 743 "Об организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах", за исключением случая выполнения работ по эксплуатации, в том числе по обслуживанию и ремонту лифтов, подъемных платформ для инвалидов, управляющими организациями самостоятельно в соответствии с требованиями, установленными Правилами организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июня 2017 г. N 743 "Об организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах";

Задание 26 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Состав общего имущества определяется:

- А) собственниками помещений в многоквартирном доме (далее - собственники помещений) - в целях выполнения обязанности по содержанию общего имущества;
- Б) органами государственной власти - в целях контроля за содержанием общего имущества;
- В) органами местного самоуправления - в целях подготовки и проведения открытого конкурса по отбору управляющей организации в соответствии с частью 4 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации;
- Г) застройщиком - при введении многоквартирного дома в эксплуатацию

Задание 27 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Исполнитель коммунальной услуги обязан:

- А) осуществлять не реже 1 раза в 6 месяцев снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, распределителей, установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета (если договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме не установлен иной порядок снятия показаний таких приборов учета). Требования данного подпункта не распространяются на случаи, когда индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета электрической энергии должны быть присоединены к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);
- Б) осуществлять проверку состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета;
- В) осуществлять не реже 1 раза в 3 месяца снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, распределителей, установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета (если договором, со-

держащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме не установлен иной порядок снятия показаний таких приборов учета). Требования данного подпункта не распространяются на случаи, когда индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета электрической энергии должны быть присоединены к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

Г) осуществлять проверку состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также распределителей в срок, не превышающий 10 дней со дня получения от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета.

Задание 28 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Работы, выполняемые в целях надлежащего содержания мусоропроводов многоквартирных домов:

- А) проверка технического состояния и работоспособности элементов мусоропровода;
- Б) при выявлении засоров - незамедлительное их устранение;
- В) чистка, промывка и дезинфекция загрузочных клапанов стволов мусоропроводов, мусоросборной камеры и ее оборудования;
- Г) при выявлении повреждений и нарушений - разработка плана восстановительных работ (незамедлительно), проведение восстановительных работ (незамедлительно).

Задание 29 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Работы по содержанию земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, с элементами озеленения и благоустройства, иными объектами, предназначенными для обслуживания и эксплуатации этого дома (далее - придомовая территория), в холодный период года:

- А) очистка крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 5 см;
- Б) очистка крышек люков колодцев и пожарных гидрантов от снега и льда толщиной слоя свыше 3 см;
- В) сдвигание свежевыпавшего снега и очистка придомовой территории от снега и льда при наличии колеяности свыше 5 см;
- Г) сдвигание свежевыпавшего снега и очистка придомовой территории от снега и льда при наличии колеяности свыше 3 см;
- Д) очистка придомовой территории от снега наносного происхождения (или подметание такой территории, свободной от снежного покрова).

Задание 30 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Работы по обеспечению требований пожарной безопасности:

- А) осмотры и обеспечение работоспособного состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов;

Б) осмотры и обеспечение работоспособного состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов, систем аварийного освещения, пожаротушения, сигнализации, противопожарного водоснабжения;

В) осмотры и обеспечение работоспособного состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов, систем аварийного освещения, пожаротушения, сигнализации, противопожарного

Задание 31 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

При выполнении работ по содержанию многоквартирного дома к исполнителю предъявляются следующие требования:

А) наличие у исполнителя лицензии на право осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами;

Б) наличие у исполнителя квалифицированных специалистов или заключенного договора на выполнение таких работ специализированной организацией;

В) наличие материально-технической базы, необходимых технических средств, автотранспорта (спецтехники) и другого оборудования и приспособлений;

Г) наличие у исполнителя утвержденной процедуры отбора подрядных организаций, обеспечивающей возможность экономически и технически обоснованного выбора подрядчиков как по квалификационным, технологическим показателям, так и по ценовым.

Задание 32 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Финансовые потребности на содержание общего имущества:

А) обоснованный объем расходов на работы, услуги, включаемые в проект перечня работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, и услуги по управлению многоквартирным домом на установленный договором управления период, финансирование которых осуществляется за счет платы за содержание жилого помещения и иных не запрещенных законом источников;

Б) обоснованный объем расходов на работы, услуги, включаемые в проект перечня работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

В) обоснованный объем расходов на работы, услуги, включаемые в проект перечня работ и услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, и услуги по управлению многоквартирным домом на установленный договором управления период, финансирование которых осуществляется за счет платы за содержание жилого помещения и бюджетов различного уровня;

Г) обоснованный объем расходов на работы, услуги по управлению многоквартирным домом на установленный договором управления период, финансирование которых осуществляется за счет платы за содержание жилого помещения и бюджетов различного уровня.

Задание 33 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Инструктирование нанимателей, арендаторов и собственников жилых помещений о порядке их содержания и эксплуатации инженерного оборудования и правилах пожарной безопасности:

- А) Два раза в год в ходе весеннего и осеннего осмотра;
- Б) Один раз в год в ходе весеннего осмотра;
- В) Один раз в три года при проведении планового осмотра;
- Г) Один раз при заключении договора управления многоквартирным домом.

Задание 34 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

В целях подтверждения необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом перечня услуг и работ, управляющая организация, товарищество или кооператив по требованию собственников помещений в многоквартирном доме обязаны:

- А) Представить заключение экспертной организации о необходимости проведения предложенного перечня работ и услуг;
- Б) Утвердить на общем собрании собственников мероприятия по проверке предложенного перечня работ и услуг органом государственного жилищного надзора;
- В) Представить акт обследования технического состояния многоквартирного дома, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости - заключения экспертных организаций;
- Г) Представить решение органа местного самоуправления об утверждении перечня работ и услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома.

Задание 35 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Порядок разработки и утверждения профессиональных стандартов, а также установления тождественности наименований должностей, профессий и специальностей, содержащихся в едином тарифно-квалификационном справочнике работ и профессий рабочих, едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, наименованиям должностей, профессий и специальностей, содержащимся в профессиональных стандартах:

- А) Устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом мнения комиссии отраслевого Министерства и Министерства Труда и социальной защиты Российской Федерации ;
- Б) Устанавливается Советом по профессиональным квалификациям с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений;
- В) Устанавливается Национальным агентством развития квалификаций в Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений;
- Г) Устанавливается Правительством Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений;

Задание 36 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Техническое обслуживание зданий, сооружений, текущий ремонт зданий, сооружений проводятся в целях обеспечения надлежащего технического состояния таких зданий, сооружений. Под надлежащим техническим состоянием зданий, сооружений понимаются:

- А) Поддержание параметров устойчивости, надежности зданий, сооружений, а также исправность строительных конструкций, систем инженерно-технического обеспечения, сетей инженерно-технического обеспечения, их элементов в соответствии с требованиями

технических регламентов, проектной документации и в соответствии с исполнительной документацией;

Б) Исправность строительных конструкций, систем инженерно-технического обеспечения, сетей инженерно-технического обеспечения, их элементов в соответствии с требованиями технических регламентов, проектной документации и в соответствии с исполнительной документацией;

В) Поддержание и восстановление параметров устойчивости, надежности зданий, сооружений, а также исправность строительных конструкций, систем инженерно-технического обеспечения, сетей инженерно-технического обеспечения, их элементов в соответствии с требованиями технических регламентов;

Г) Поддержание параметров устойчивости, надежности зданий, сооружений, а также исправность строительных конструкций, систем инженерно-технического обеспечения, сетей инженерно-технического обеспечения, их элементов в соответствии с требованиями технических регламентов.

Задание 37 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем:

А) Соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

Б) Безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;

В) Постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее - Правила предоставления коммунальных услуг);

Г) Соблюдение параметров устойчивости, надежности многоквартирного дома, а также систем инженерно-технического обеспечения.

Задание 38 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Предмет регулирования Федерального закон от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении":

А) Отношения в сфере водоснабжения и водоотведения;

Б) Отношения в сфере горячего, холодного водоснабжения и водоотведения;

В) Отношения, связанным с предоставлением коммунальных услуг по горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, водоотведению, с оплатой таких услуг, положения настоящего Федерального закона применяются в части, не урегулированной другими федеральными законами;

Г) Отношения в части забора воды из водного объекта и сброс сточных вод в водный объект.

Задание 39 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Инвестиционная программа организации, осуществляющей регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения:

А) программа мероприятий органа местного самоуправления или органа государственной власти реализуемая организацией, осуществляющей регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, по строительству, реконструкции и (или) модернизации источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей в целях развития, повышения надежности и энергетической эффективности системы теплоснабжения, подключения (технологического присоединения) теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения;

Б) программа мероприятий организации, осуществляющей регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, по строительству, реконструкции и (или) модернизации, реконструкции и капитальному ремонту источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей в целях развития, повышения надежности и энергетической эффективности системы теплоснабжения, подключения (технологического присоединения) теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения;

В) программа мероприятий организации, осуществляющей регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, по строительству, реконструкции и (или) модернизации, реконструкции источников тепловой энергии (применения альтернативных источников тепловой энергии) и (или) тепловых сетей в целях развития, повышения надежности и энергетической эффективности системы теплоснабжения, подключения (технологического присоединения) теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения;

Г) программа мероприятий организации, осуществляющей регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, по строительству, реконструкции и (или) модернизации источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей в целях развития, повышения надежности и энергетической эффективности системы теплоснабжения, подключения (технологического присоединения) теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения.

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 41 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Формы проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

Задание 42 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Вопросы, относящиеся к компетенции общего собрания.

Задание 43 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Перечислите грубые нарушения лицензионных требования при ведении деятельности по управлению многоквартирными домами

Задание 44 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Перечислите, что относится к общему имуществу многоквартирного дома

Задание 45 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Перечислите, что относится к общему имуществу многоквартирного дома

Задание 46 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Кем определяется состав общего имущества многоквартирного дома

Задание 47 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Перечислите работы, выполняемые для надлежащего содержания стен многоквартирных домов

Задание 48 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Способы формирования фонда капитального ремонта

Задание 49 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.

Структура платы за жилое помещение

Задание 50 Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки.