

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.01.2025 17:51:49
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ
КОМПЕТЕНЦИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОПЦ.10 ПРОЕКТНЫЙ ПРАКТИКУМ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающихся: Основное общее образование

Челябинск 2026

Процесс изучения дисциплины ОПЦ.10 «Проектный практикум» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p>

<p>и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p> <p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и</p>	<p>Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров,</p>

гостеприимства	<p>устного общения, включая телефонные переговоры;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p> <p>Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;</p>

<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки: оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Умения: предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и</p>
--	--

	<p>контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда: основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы</p>
--	--

	<p>специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки: контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</p> <p>Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и</p>

	<p>гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>Умения: находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением</p>

	<p>запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p>
	<p>Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p>

<p>ПК 2.5. Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии</p>	<p>Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p>Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и</p>
---	---

	напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам
	<p>Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной</p>

	<p>посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p>
--	--

3 семестр

Компетенция: ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

1. Главный результат процесса «Планирование содержания» – это:

а) Бюджет проекта.

б) Устав проекта.

в) Иерархическая структура работ (ИСР / WBS).

г) Сетевая диаграмма.

2. Иерархическая структура работ (WBS) – это:

а) Список всех участников проекта.

б) Иерархическое декомпозиционное представление всей работы, которую необходимо выполнить силами команды проекта.

в) График платежей по проекту.

г) Описание товарных характеристик продукта.

3. Позиционирование товара на рынке – это:

а) Определение его физических размеров и веса.

б) Процесс обеспечения его наличия на полках магазинов.

в) Формирование восприятия продукта в сознании целевой аудитории относительно конкурентов.

г) То же самое, что и определение состава операций.

4. Конкурентный лист (конкурентный анализ) используется для:

а) Планирования сроков операций.

б) Выявления сильных и слабых сторон своего продукта относительно аналогов.

в) Построения диаграммы Ганта.

г) Декомпозиции работ.

5. Установите соответствие:

1.NPV (Чистый дисконтированный доход)	А. Процентная ставка, при которой проект безубыточен.
2.IRR (Внутренняя норма доходности)	Б. Период возврата вложенных средств без учета дисконтирования.
3.PP (Срок окупаемости)	В. Разница между дисконтированными доходами и расходами.
4.PI (Индекс доходности)	Г. Отношение дисконтированных доходов к дисконтированным инвестициям (показывает «отдачу с рубля»).

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-б, 4-г.

6. Соотнесите группы процессов управления проектами и их ключевые результаты:

1.Инициация	А. Базовый план по содержанию, срокам, стоимости; план управления рисками и др.
2.Планирование	Б. Удовлетворенность заказчика, архив проекта, извлеченные уроки.
3.ыполнение	В. Устав проекта, назначение менеджера проекта.
4.Контроль	Г. Фактическое выполнение работ по плану.
5.авершение	Д. Отчеты об исполнении, корректирующие воздействия.

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-г, 4-д, 5-б.

7. Соотнесите область знаний и пример деятельности:

1.Управление рисками	А. Составление реестра рисков, планирование реагирования.
2.Управление коммуникациями	Б. Разработка матрицы ответственности (RACI), мотивация команды.
3.Управление человеческими ресурсами	В. Создание плана обеспечения качества, контрольные замеры.
4.Управление качеством	Г. Определение потребностей стейкхолдеров, план коммуникаций.

Правильный ответ: 1-а, 2-г, 3-б, 4-в

***Знания:** актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности*

1. Что такое проект?

Правильный ответ: Проект — это временная деятельность, направленная на создание уникального продукта, услуги или результата.

2. Укажите ключевые признаки проекта (выберите несколько вариантов ответа):

а) Имеет уникальную цель и уникальный результат.

б) Повторяется с определенной периодичностью.

в) Ограничен по времени (имеет начало и конец).

г) Использует неограниченные ресурсы.

д) Является рутинной, повторяющейся деятельностью.

3. Продукт проекта – это:

а) Любой материальный объект, созданный в ходе работ.

б) Измеримый результат, ради которого предпринимается проект.

в) То же самое, что и проект.

г) План управления проектом.

4. Стейкхолдеры (заинтересованные стороны) проекта – это:

а) Только заказчик и спонсор проекта.

б) Лица или группы, которые могут влиять на проект или находятся под влиянием проекта.

в) Исключительно члены проектной команды.

г) Только внешние поставщики.

5. Верно ли утверждение: Проект всегда должен быть напрямую связан со стратегией организации.

Правильный ответ: да, верно

6. Верно ли утверждение: Проект всегда должен быть напрямую связан со стратегией организации

Правильный ответ: да, верно

7. Верно ли утверждение: Жизненный цикл проекта и группы процессов управления проектами – это одно и то же.

Правильный ответ: нет, не верно

8. Верно ли утверждение: Типология проектов может строиться по признаку: исследовательский, инновационный, строительный, организационный.

Правильный ответ: да, верно

Компетенция: ОК 03. Планировать и реализовывать собственное

профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

1. Бюджет проекта – это (выберите несколько вариантов ответа):

- а) План доходов и расходов проекта, утвержденный на весь жизненный цикл.**
- б) Только плановые затраты на закупки.
- в) Санкционированная (утвержденная) стоимостная оценка всего объема работ проекта, выраженная в денежных единицах.**
- г) Резервный фонд на случай непредвиденных обстоятельств.

2. Метод оценки бюджета «снизу-вверх» (Bottom-Up) характеризуется:

- а) Высокой скоростью и низкой точностью.
- б) Высокой точностью, но требует значительных усилий и времени.**
- в) Использованием общих статистических данных по отрасли.
- г) Оценкой только на основе мнения экспертов.

3. Стоимость качества (Cost of Quality) включает затраты на:

- а) Предупреждение дефектов и контроль качества (оценку).**
- б) Только устранение бракованной продукции.
- в) Роскошные материалы для улучшения восприятия продукта.
- г) Маркетинг и рекламу.

4. Резерв на непредвиденные расходы (управленческий резерв) создается для:

- а) Компенсации известных рисков с высокой вероятностью.
- б) Неизвестных рисков (неопределенностей), которые невозможно спрогнозировать на этапе планирования.**
- в) Увеличения прибыли спонсора.
- г) Покрытия любых перерасходов, вызванных ошибками исполнителей.

5. Правило «100%» при создании WBS означает, что:

- а) Все работы должны быть выполнены с максимальным качеством.
- б) WBS включает 100% работ, определенных в содержании проекта, и только их.**
- в) Проект должен быть завершен на 100% в срок.
- г) В проекте задействованы все 100% сотрудников отдела.

6. Процесс «Определение операций» следует сразу после ():

- а) Утверждения бюджета.
- б) Создания WBS.**
- в) Назначения команды.
- г) Завершения проекта.

7. Критический путь в сетевой диаграмме – это:

- а) Самый дорогой путь.
- б) Путь с наибольшим количеством операций.
- в) Последовательность операций, имеющая наибольшую общую**

продолжительность и определяющая минимальный срок проекта.

г) Путь, который контролирует спонсор проекта.

8. Диаграмма Ганта лучше всего подходит для:

а) Анализа логических зависимостей между задачами.

б) Определения критического пути.

в) Визуального представления расписания, отслеживания прогресса и календарного планирования ресурсов.

г) Моделирования товарных характеристик.

9. Зависимость «Финиш - Старт» (Finish-to-Start, FS) означает, что:

а) Обе задачи должны начаться одновременно.

б) Последующая задача не может начаться, пока не завершится предыдущая.

в) Последующая задача не может завершиться, пока не начнется предыдущая.

г) Обе задачи должны завершиться одновременно.

10. Резерв времени (запас, float/slack) – это:

а) Дополнительный бюджет на непредвиденные расходы.

б) На сколько может быть задержана операция, не вызывая задержки сроков проекта или следующей задачи.

в) Время на отдых команды.

г) Продолжительность самой короткой операции.

Знания:

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

1. Простой срок окупаемости проекта (Payback Period, PP) – это:

а) Показатель, учитывающий стоимость денег во времени.

б) Временной период, за который сумма чистых денежных поступлений от проекта покрывает сумму первоначальных инвестиций.

в) Отношение прибыли к объему инвестиций.

г) Разница между доходами и расходами за весь срок жизни проекта.

2. Чистый дисконтированный доход (NPV) считается эффективным показателем, потому что он:

а) Прост в расчете и понимании.

б) Учитывает временную стоимость денег (дисконтирует будущие денежные потоки).

в) Показывает рентабельность в процентах.

г) Лучше всего работает для сравнения проектов разной длительности.

3. Внутренняя норма доходности (IRR) – это:

а) Суммарная прибыль проекта.

б) Ставка дисконтирования, при которой NPV проекта равен нулю.

в) Соотношение средних годовых доходов к инвестициям.

г) Абсолютный показатель эффективности.

4. Ключевое отличие финансовой эффективности от экономической заключается в том, что:

- а) Финансовая оценивает выгоду для конкретной компании-инвестора, экономическая – для общества/страны в целом.
- б) Финансовая сложнее в расчетах.
- в) Экономическая эффективность всегда выше финансовой.
- г) Это синонимы.

5. Верно ли утверждение: WBS должна быть организована по фазам жизненного цикла проекта или по основным компонентам продукта.

Правильный ответ: да, верно

6. Верно ли утверждение: Позиционирование товара — это то же самое, что и его рекламный слоган.

Правильный ответ: нет, не верно

7. Верно ли утверждение: При определении содержания проекта важно опираться только на мнение заказчика, игнорируя конечных пользователей.

Правильный ответ: нет, не верно

8. Верно ли утверждение: Элемент самого нижнего уровня в WBS называется рабочим пакетом, и для него можно оценить стоимость и длительность.

Правильный ответ: да, верно

9. Верно ли утверждение: Конкурентный лист помогает выявить рыночную нишу и возможные точки роста для продукта проекта.

Правильный ответ: да, верно

10. Верно ли утверждение: Диаграмма Ганта и сетевая диаграмма — это два разных представления одного и того же расписания.

Правильный ответ: да, верно

4 семестр

Компетенция: ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

1. Расположите основные шаги разработки расписания в правильной последовательности:

- А. Оценка длительности операций.
- Б. Определение операций.
- В. Разработка расписания (календарный план).
- Г. Определение последовательности и зависимостей операций.

Правильный ответ: б → г → а → в

2. Установите соответствие: Соотнесите подход к составлению бюджета и его суть:

1. По аналогам	А. Ставка рабочего часа инженера * на количество часов.
2. Параметрическая	Б. Стоимость аналогичного прошлого проекта с поправкой.
3. Расчет ставок	В. Суммирование оценок стоимости всех рабочих пакетов WBS.
4. «Снизу-вверх»	Г. Стоимость = 500\$ * на количество пользовательских сценариев.

Правильный ответ: 1-б, 2-г, 3-а, 4-в

3. Установите соответствие:

1. Уклонение	А. Заключение договора фиксированной цены с поставщиком.
2. Передача	Б. Добавление в команду опытного специалиста для сложной задачи.
3. Снижение	В. Исключение из проекта непроверенной новой технологии.
4. Принятие	Г. Создание резерва времени и средств на случай задержки от субподрядчика.

Правильный ответ: 1-в, 2-а, 3-б, 4г

4. Ключевой признак команды (в отличие от простой рабочей группы) — это:

- а) Наличие формального руководителя.
- б) Взаимная ответственность за общий результат и синергетический эффект.**
- в) Выполнение каждым членом своей индивидуальной задачи.
- г) Работа в одном офисе.

5. Принципы эффективного командного нэйминга (называния команды) НЕ включают:

- а) Отражение сути проекта или ключевой ценности.
- б) Использование длинных и сложных для произношения аббревиатур.**
- в) Легкость для запоминания и создания ассоциаций.
- г) Вовлечение членов команды в процесс выбора названия.

6. Ключевой фактор успеха команды — это:

- а) Исключительно высокая зарплата всех участников.
- б) Четкие цели, доверие и открытая коммуникация.**
- в) Полное отсутствие конфликтов.**
- г) Работа в одну смену.

7. Решение об аутсорсинге части работ обычно принимается на основе анализа:

- а) Только стоимости (что дешевле).
- б) Стратегической важности функции, core-компетенций команды, сроков и бюджета.**
- в) Личных симпатий менеджера к подрядчику.
- г) Исключительно наличия свободных денег в бюджете.

8. Установите соответствие: Соотнесите роль в команде (по Белбину или аналогичной модели) и ее типичные черты:

1.Исполнитель (Implementer)	А. Генерирует новые идеи и подходы, креативен.
2.Координатор (Coordinator)	Б. Дисциплинирован, надежен, эффективно превращает идеи в действия.
Г3.енератор идей (Plant)	В. Нацелен на результат, бросает вызов команде, стимулирует активность.
4.«Доводчик» (Completer-Finisher)	Г. Выявляет ошибки и упущения, внимателен к деталям, перфекционист.
5.«Мотиватор» (Shaper)	Д. Управляет процессом, выявляет таланты, делегирует.

Правильный ответ: 1-б, 2-д, 3-а, 4-г, 5-в

9. **Верно ли утверждение:** Оптимальный размер проектной команды для обеспечения эффективной коммуникации — 5-9 человек.

Правильный ответ: да, верно

10. Соотнесите инструмент и его назначение в анализе рынка:

1.Сегментация	А) Подробное описание типичного представителя целевой аудитории (персона).
2.Ценностное предложение	Б) Выделение групп потребителей со схожими потребностями и характеристиками.
3.Профиль потребителя (Customer Persona)	В) Уникальный набор выгод, которые продукт предлагает конкретному сегменту.
4.Оценка размера рынка (TAM, SAM, SOM)	Г) Определение общего объема рынка, доступного сегмента и реалистичной доли.

Правильный ответ: 1-б, 2-в, 3-а, 4-г

***Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности*

1. Верно ли утверждение: Оценка длительности операций должна производиться лицами, наиболее компетентными в выполнении данной работы.

Правильный ответ: да, верно

2. Верно ли утверждение: При определении последовательности операций учитываются только жесткие технологические зависимости.

Правильный ответ: нет, не верно

3. Верно ли утверждение: Зависимости между операциями могут быть не только внутренними, но и внешними (зависеть от другой команды или поставщика).

Правильный ответ: да, верно

4. Верно ли утверждение: Сжатие расписания (крэшинг) всегда ведет к увеличению

стоимости проекта.

Правильный ответ: да, верно

5. Риск в проекте – это:

а) Неопределенное событие или условие, которое в случае наступления положительно или отрицательно влияет на цели проекта.

б) Гарантированная будущая проблема.

в) То же самое, что и проблема (issue), которая уже произошла.

г) Только угроза, возможности не являются рисками.

6. К качественному анализу рисков НЕ относится:

а) Ранжирование рисков по вероятности и воздействию.

б) Построение матрицы вероятности и последствий.

в) Расчет ожидаемой монетарной стоимости риска (EMV).

г) Экспертная оценка и присвоение категорий (высокий/средний/низкий).

7. Стратегия «Передача риска» предполагает:

а) Изменение содержания проекта для устранения причины риска.

б) Заключение договора со сторонней организацией, которая берет на себя ответственность за риск (страхование, аутсорсинг).

в) Разработку плана действий для снижения вероятности или последствий риска.

г) Осознанное принятие последствий, если риск наступит.

8. Реестр рисков – это:

а) Документ, содержащий полный список идентифицированных рисков, результаты их анализа и планы реагирования.

б) Список проблем, которые уже случились.

в) Только перечень негативных рисков (угроз).

г) Документ, который создается один раз в начале проекта и не изменяется.

9. Матрица вероятности и последствий используется для:

а) Количественной оценки бюджета рисков.

б) Визуального отображения приоритета рисков и отнесения их к зонам (например, красная/желтая/зеленая).

в) Составления графика проекта.

г) Передачи рисков третьей стороне.

10. Верно ли утверждение: Личностные качества участников (soft skills) важнее, чем их профессиональный опыт (hard skills).

Правильный ответ: нет, не верно

Компетенция: ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач

1. Установите соответствие:

1.Товар (продукт)	А. Нематериальная деятельность, предоставляемая для удовлетворения потребностей
2.Услуга	Б. Материальный объект, имеющий физические характеристики.
3.Товарная характеристика	В. Уникальное торговое предложение, выделяющее продукт среди других.
4.Позиционирование	Г. Конкретное, измеримое свойство продукта (цвет, размер, скорость, функция).

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-в

2. Соотнесите этап планирования содержания и его ключевой инструмент/результат:

1.Сбор требований	А. Матрица ответственности (RACI)
2.Определение содержания	Б. Конкурентный лист, карта позиционирования
3.Создание WBS	В. Иерархическая структура работ (WBS), словарь WBS
4.Моделирование продукта	Г.Опросники, интервью, бенчмаркинг

Правильный ответ: 1-г, 2-б, 3-в, 4-а

3. Установите соответствие:

1.Сетевая диаграмма (PERT, ADM)	А. Графическое представление операций в виде столбцов на временной шкале.
2.Диаграмма Ганта	Б. Визуализация логических связей между операциями, расчет критического пути.
3.Рабочий пакет	В. Метод оценки длительности: (Оптим. + 4*Вероят. + Песс.) / 6
4.Метод PERT	Г. Элемент WBS, который декомпозируется на операции (задачи).

Правильный ответ: 1-б, 2-а, 3-г, 4-в

4. Вам необходимо оформить результаты масштабного информационного поиска по конкурентам проекта для презентации команде и инвесторам. Наиболее эффективный способ:

а) Отправить всем ссылку на папку с 50 сохраненными PDF-файлами.

б) Подготовить сводную аналитическую записку (2-3 стр.) с выводами, подкрепленную визуализациями (диаграммы сравнения, инфографика) и приложением с краткой таблицей-дайджестом по основным источникам.

в) Зачитать вслух цитаты из найденных статей.

г) Сделать презентацию из 50 слайдов, на каждом — скриншот источника.

5. Вам, как руководителю проекта по созданию образовательного мобильного приложения, нужно оценить потенциальный размер рынка и поведение целевой аудитории в России. Ваши первоочередные действия по поиску информации:

а) Спросить мнение у 5-ти знакомых.

б) Сформировать список конкретных данных для поиска: численность студентов и школьников в РФ, проникновение смартфонов в этой среде, отчеты аналитических агентств (IDC, GfK) об EdTech-рынке, топ образовательных приложений в AppStore/Google Play.

в) Найти одну общую статью в интернете про "тренды образования".

г) Сразу начать проектировать интерфейс приложения.

6. В процессе поиска информации для проекта вы столкнулись с противоречивыми данными из разных источников. Ваш алгоритм оценки практической значимости и достоверности информации:

а) 1) Сравнить даты публикации. 2) Проверить репутацию и экспертизу автора/издателя. 3) Сверить данные с официальной статистикой (Росстат, министерства). 4) Поискать цитирование этого источника в других авторитетных работах. 5) Определить, решает ли эта информация конкретную задачу проекта.

б) Довериться источнику с самым современным дизайном сайта.

в) Выбрать ту информацию, которая больше нравится.

г) Игнорировать противоречия.

7. Процесс систематического отслеживания хода выполнения проекта называется...

Ответ: мониторинг

8. Соотнесите методики анализа и их назначения:

Методики	Назначения
1. ABC-анализ	А. Анализ сильных, нейтральных и слабых сторон
2. PEST-анализ	Б. Оценка макроэкономических факторов окружающей среды
3. SNW-анализ	В. Распределение запасов продукции по важности

Ответы: 1 – В, 2 – Б, 3 – А

9. Какой инструмент управления временем полезен для визуализации и контроля выполнения задач?

- а) Excel
- б) Google Docs
- в) Calendars**
- г) Word

10. Что такое self-directed learning?

- а) Изучение узкопрофильных дисциплин под руководством преподавателя
- б) Самостоятельное освоение знаний и навыков без внешнего контроля**
- в) Подготовка к экзаменам и аттестациям
- г) Формальное высшее образование

Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

1. Какой метод сбора первичной информации подразумевает прямое обращение к респондентам?

- а) Наблюдение
- б) Интервью**
- в) Эксперимент
- г) Документальный анализ

2. Какая техника анализа данных предполагает разделение объектов исследования на отдельные части для дальнейшего изучения?

- а) SWOT-анализ
- б) Декомпозиция**
- в) Бенчмаркинг
- г) Кластерный анализ

3. Какие из перечисленных методов относятся к качественным методам сбора информации?

- а) Экспертные опросы**
- б) Анализ документов**
- в) Мониторинг социальных сетей
- г) Этнографическое исследование**
- д) Статистический анализ

4. Какие свойства информации важны при обработке и интерпретации данных?

- а) Адекватность**
- б) Актуальность**
- в) Доступность**
- г) Надежность**
- д) Ясность**

5. Основным инструментом управления рисками проекта выступает матрица...

Ответ: рисков

6. Процедуру сопоставления показателей собственной деятельности с лучшими показателями конкурентов называют...

Ответ: бенчмаркинг

7. Соедините типы информации с примерами источников:

Типы информации	Примеры источников	
1. Первичная информация	А. Архивы предприятий	Б. Анкетные опросы
2. Вторичная информация	В. Статистика государственных органов	Г. Интервью экспертов

Ответы: 1 – Б, Г; 2 – А, В

8. Укажите методологию анализа, соответствующую следующей ситуации:

Ситуация	Методология
1. Требуется проанализировать сильные и слабые стороны проекта	А. Trend Analysis
2. Необходимо выявить рыночные тенденции	Б. SWOT-анализ
3. Нужно выбрать наилучший вариант среди альтернатив	В. Decision Tree Method

Ответы: 1 – Б, 2 – А, 3 - В

9. Что означает сокращение KPI?

Ответ: показатели эффективности

10. Один из методов оптимизации производственных процессов и сокращения потерь носит название Lean Manufacturing. Его русскоязычное название?

Ответ: бережливое производство

Компетенция: ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения

1. Какой метод управления временем позволяет разделить задачи на срочные и важные?

- а) Диаграмма Ганта
- б) Таймлайн
- в) Матрица Эйзенхауэра**
- г) Канбан-доска

2. Какой подход к управлению временем предусматривает разделение задач на небольшие управляемые фрагменты?

- а) Техника Pomodoro**
- б) Принцип Парето

- в) Метод 5S
- г) Agile-подход

3. Что означает термин "риск" в контексте управления проектом?

- а) Благоприятные условия для ускорения проекта
- б) Возможная угроза или опасность, влияющие на проект**
- в) Факторы, увеличивающие прибыль проекта
- г) Объем выполненных задач

4. Какие навыки необходимы лидеру команды для успешного распределения ролей(выберите несколько вариантов ответа)?

- а) Навыки анализа и оценки компетенций**
- б) Умения делегировать задачи**
- в) Коммуникабельность**
- г) Талант художника
- д) Эмоциональный интеллект**

5. Какие задачи следует отнести к важным и срочным в матрице Эйзенхауэра(выберите несколько вариантов ответа)?

- а) Подготовить презентацию к завтрашнему совещанию**
- б) Почистить почту
- в) Провести аудит прошлых проектов
- г) Получить важное одобрение клиента завтра утром**
- д) Сделать телефонный звонок клиенту для подтверждения заказа**

6. Какие инструменты помогают правильно оценить загруженность членов команды(выберите несколько вариантов ответа)?

- а) Maturity Model (Модель зрелости)
- б) Heatmap (Тепловая карта)**
- в) Task Dependency Chart (График зависимостей задач)**
- г) Resource Allocation Grid (Матрица распределения ресурсов)**
- д) Product Backlog (Список задач продукта)

7. Процедура оценки действий команды и выявления зоны роста называется...

Ответ: рефлексия

8. Главное правило хорошей организации времени — уметь расставлять...

Ответ: приоритеты

***Знания:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения*

1. Как называется поведение, при котором участник стремится занять лидирующее положение, считая свое мнение единственным правильным?

- а) Партнерство
- б) Доминирование**
- в) Ассертивность
- г) Соперничество

2. Какой подход предполагает активное участие всех членов команды в обсуждении и принятии решений?

- а) Централизованный
- б) Коллегиальный**
- в) Индивидуалистический
- г) Директивный

3. Как называется способность признать достоинства и ценность мнения других членов команды?

- а) Солидарность
- б) Инструментализм
- в) Тенденциозность
- г) Толерантность**

4. Какие методы способствуют эффективному взаимодействию в команде (выберите несколько вариантов ответа)??

- а) Взаимное уважение**
- б) Публичное порицание коллег
- в) Исключение малозначащих мнений
- г) Ясность целей и задач**
- д) Обратная связь и поддержка**

5. Какие нормы поведения формируют положительную рабочую атмосферу в команде (выберите несколько вариантов ответа)?

- а) Честность и открытость**
- б) Наказание за любые ошибки
- в) Взаимное уважение и доверие**
- г) Критика только в присутствии начальства
- д) Поддержка инициативы и новаторства**

6. Люди, способные ставить интересы команды выше личных амбиций, демонстрируют...

Ответ: альтруизм

7. Результат сотрудничества, при котором усилия участников усиливают общий результат, называется эффектом...

Правильный ответ: синергии

8. Установите соответствие между стилями лидерства и их характеристиками

Стили	Характеристики
1. Авторитарный	А. Решения принимаются лидером единолично
2. Демократический	Б. Лидер делится полномочиями и привлекает команду к принятию решений
3. Либеральный	В. Лидер практически не вмешивается в процесс, давая полную свободу действий

Правильный ответ: 1 – А, 2 – Б, 3 – В

Компетенция: ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

1. Техники общения. Установите соответствие между приемом и его описанием:

1. Активное слушание	А) Повторение мысли собеседника другими словами для проверки понимания: «Правильно ли я понимаю, что основная проблема — в timing?»
2. «Психологическое присоединение»	Б) Кивание, «угу», «понимаю», отражение эмоций: «Да, это действительно неприятная ситуация».
3. Перефразирование	В) Критика, помещенная между двумя позитивными утверждениями.
4. Техника «Сэндвич»	Г) Использование в речи части лексикона, темпа или позы собеседника для создания доверия.

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В*

2. Вы — руководитель группы. В 07:30 утра автобус для трансфера группы в аэропорт не прибыл. Через 1,5 часа вылет. Водитель не отвечает на телефон. Группа из 25 человек начинает нервничать в холле отеля.

Ваши первые четыре действия в правильной последовательности:

а) Начать искать виноватых среди коллег.

б) 1. Объявить группе: «Коллеги, трансфер задерживается. Мы решаем вопрос, через 5 минут будет обновленная информация». 2. Немедленно позвонить в транспортную компанию на резервный номер или диспетчеру. 3. Параллельно дать поручение помощнику начать искать альтернативные варианты (такси, другой перевозчик). 4. Через 5 минут, даже если нет точного ответа, снова выйти к группе с промежуточным отчетом.

в) Молча самому начать звонить в такси, не общаясь с группой.

г) Сказать группе, что автобус скоро будет, и ждать дальше.

3. Что нужно сделать в первую очередь, если два отдела спорят из-за одного зала для мероприятия?

- а) Крикнуть на них, чтобы успокоились.
- б) Выслушать каждого по очереди и предложить найти общее решение.**
- в) Сказать, что решите всё завтра.
- г) Принять сторону того, кто громче говорит.

4. Как правильно начать телефонный разговор с партнером (например, с экскурсионным бюро)?

- а) «Алло, это я, слушай...»
- б) «Добрый день, Мария. Меня зовут Алексей, я из отеля «Солнечный». По поводу завтрашней экскурсии...»**
- в) Молчать, пока собеседник сам не начнет говорить.
- г) Сразу жаловаться на проблему.

5. Вы узнали, что уборка номеров задерживается, а гости уже приехали. Что делать?

- а) Ничего, пусть горничные работают, как могут.
- б) Помочь: выделить свободных сотрудников (например, портье) для простой помощи или предложить гостям напитки в холле, пока ждут.**
- в) Сказать гостям, что это их проблемы.
- г) Уволить горничных.

Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения;

1. Какой документ оформляется для фиксации договорённостей с партнёром?

- а) Служебная записка
- б) Акт выполненных работ
- в) Протокол встречи / Письмо по итогам переговоров**
- г) Приказ по персоналу

2. Ты звонишь клиенту, чтобы сообщить об изменении сроков. Как начать разговор?

- а) «Алё, вы нас подводите!»
- б) «Здравствуйте, это компания «Стар». Меня зовут Анна. Звоню по поводу проекта «Лето»: к сожалению, есть важные новости по срокам».**
- в) Молчать, пока клиент сам не спросит.
- г) Сразу начать говорить о проблеме, не представившись.

3. Коллега из другого отдела постоянно перебивает тебя на совещаниях. Как поступить, соблюдая культуру общения?

- а) Перебить его в ответ громче.
- б) После совещания накричать на него при всех.
- в) После совещания подойти и спокойно сказать: «Давай договоримся давать друг другу закончить мысль. Так мы будем эффективнее».**
- г) Пожаловаться начальнику, не разговаривая с коллегой.

4. Где в офисе должны храниться оригиналы подписанных договоров?

- а) В ящике стола у менеджера.
- б) В специальном сейфе или архиве, доступ к которому ограничен.**

- в) На видном месте, чтобы все видели.
- г) Их можно выбросить после сканирования.

5. Во время сложных переговоров партнёр повышает голос. Твоя первая реакция:

- а) Повысить голос в ответ.
- б) **Сохранить спокойный тон и сказать: «Я понимаю, что вопрос важный. Давайте обсудим его по пунктам».**
- в) Встать и уйти.
- г) Начать угрожать.

***Знания:** законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;*

1. Для обычного менеджера по туризму максимальный испытательный срок составляет:

- а) 1 месяц
- б) 2 месяца
- в) **3 месяца**
- г) 6 месяцев

2. KPI сотрудника: Для эффективного контроля работы менеджера по продажам туров НЕ является релевантным KPI:

- а) Количество успешных продаж (конверсия)
- б) Средний чек проданного тура
- в) **Количество рабочих часов, проведенных за компьютером**
- г) Уровень удовлетворенности клиентов (NPS) по его продажам

3. Во время экскурсии турист упал с бордюра и сильно подвернул ногу. Он жалуется на резкую боль, не может наступить на ногу, голеностопный сустав начал отекать. Ваши первые действия в правильной последовательности:

1. Немедленно пытаться вправить сустав.
 2. Дать туристу обезболивающее из своей аптечки.
 3. Обеспечить покой, приложить холод к месту травмы.
 4. Вызвать скорую помощь или организовать транспортировку в медпункт.
 5. Наложить тугую фиксирующую повязку, не снимая обувь.
- а) 3 → 5 → 4
 - б) 1 → 2 → 3
 - в) 3 → 4
 - г) 2 → 3 → 5

Правильный ответ: а

4. Клиент в ярости из-за переноса вылета и громко требует компенсации, оскорбляя вас лично. Согласно теории конфликтологии, оптимальной первой реакцией будет:

а) Парировать оскорбления, защищая достоинство компании.

б) Использовать активное слушание, дать клиенту выговориться, признать значимость его эмоций («Понимаю, как это неприятно»).

в) Немедленно вызвать охрану.

г) Молча уйти и позвать руководителя.

5. Что является ПЕРВЫМ шагом при организации работы новой смены горничных?

а) Выдать им ключи и отправить убирать номера.

б) Провести пятиминутный инструктаж: сообщить список номеров на уборку, особые задачи (VIP, early check-in), отметить, кто за какой блок отвечает.

в) Устроить проверку знаний санитарных норм.

г) Отправить их на обед.

Компетенция: ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Навыки: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

1. Установите соответствие: Соотнесите вид бизнес-процесса и пример в проекте:

1.Основной	А) Начисление зарплаты, отчетность.
2.Вспомогательный (обеспечивающий)	Б) Разработка продукта, привлечение клиента, оказание услуги.
3.Управленческий	В) Подбор персонала, IT-поддержка.
	Г) Стратегическое планирование, управление рисками.

Правильный ответ: 1-б, 2-в, 3-г

2. Соотнесите организационно-правовую форму и характеристику:

1.ИП (Индивидуальный предприниматель)	А) Подходит для ведения бизнеса несколькими лицами, есть уставный капитал.
2.ООО (Общество с ограниченной ответственностью)	Б) Проще и дешевле в регистрации, предприниматель рискует всем своим имуществом.
	В) Не подходит для коммерческой деятельности (НКО).

Правильный ответ: 1-б, 2-а

3. Как эффективнее всего контролировать качество работы администраторов на ресепшн?

а) Стоять за спиной и следить за каждым действием.

б) Использовать комбинацию методов: выборочное прослушивание звонков, проверка журналов и отчетов в RMS, наблюдение со стороны, тайный гость.

в) Полностью доверять и не контролировать.

г) Контролировать только в конце месяца по итогам продаж.

4. Вы заметили, что в отчетах службы питания растут затраты на кофе, а выручка от кофе-брейков падает. Ваши действия:

- а) Сделать выговор бариста.
- б) Провести внезапную проверку склада и пунктов выдачи, сравнить данные о списаниях и продажах.
- в) Закупить более дешёвый кофе.
- г) Ничего не делать — это сезонное явление.

5. Для контроля выполнения ежедневных задач портье лучше всего использовать:

- а) Память старшего смены.
- б) Ежедневный чек-лист (приём/выдача багажа, вызов такси, выполнение просьб гостей) с отметкой о выполнении.
- в) Устные распоряжения.
- г) Контроль раз в неделю.

Умения: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

1. Вам в срочном порядке нужны два места на завтрашний чартерный рейс в Турцию по конкретному отелю. Ваши действия в правильной последовательности:

- а) Позвонить по очереди всем известным туроператорам, у которых есть программы в Турцию.
- б) Сразу зайти в систему бронирования (Pegas/TravelLine/Travelata B2B), использовать гибкий поиск, а затем позвонить менеджеру туроператора для подтверждения и бронирования по телефону.**
- в) Отправить письменный запрос на электронную почту всем операторам и ждать ответа.
- г) Сказать клиенту, что это невозможно.

2. Туроператор предлагает вам повышенную комиссию (бонус) за продажу конкретного, но не самого выгодного для клиента, тура.

Ваши действия?

- а) Согласиться, так как это выгодно агентству.
- б) Отказаться, так как это неэтично.
- в) Предложить клиенту несколько вариантов, включая этот, честно рассказав о преимуществах и недостатках каждого, и предоставить выбор.**
- г) Пожаловаться в АТОР.

3. Группа вернулась с экскурсии раньше на 2 часа, жалуясь на скучного гида, который просто читал текст по бумажке и не отвечал на вопросы. Бюро настаивает, что услуга оказана и платить нужно полностью.

Каков ваш первый шаг в разрешении ситуации?

- а) Переслать бюро гневное письмо от клиентов.
- б) Оплатить счет и удержать сумму из зарплаты своего менеджера.

в) Запросить у бюро официальные объяснения и подтверждающие документы (программу экскурсии, квалификацию гида), параллельно оформив официальную претензию от клиентов.

г) Больше не работать с этим бюро.

4. Установите соответствие между типом партнера и профессиональной системой/платформой, которая чаще всего используется для взаимодействия с ним:

Крупный туроператор	А) Специализированная B2B-платформа (TravelLine, Pegas)
Авиакасса/железнодорожная касса	Б) Система бронирования авиа/жд билетов (Amadeus, Gabriel, Сирена)
Локальное экскурсионное бюро в регионе РФ	В) Прямые телефонные звонки, электронная почта, мессенджеры
Онлайн-агрегатор экскурсий	Г) Партнерский раздел на сайте, личный кабинет

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г.*

5. Клиенту нужна редкая экскурсия "По следам династии Романовых в Крыму". Ваш постоянный партнер-туроператор такой программы не предлагает.

Ваш алгоритм действий по поиску исполнителя:

а) Сказать клиенту, что такой экскурсии не существует.

б) Самостоятельно найти через поисковые системы и профессиональные сообщества (в соцсетях, форумы) местных историков-краеведов или музеев в Крыму, которые могут разработать такую программу, и выступить посредником в организации.

в) Предложить клиенту стандартную обзорную экскурсию по Крыму.

г) Попросить клиента самому найти экскурсовода.

Знания: основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы делопроизводства;

1. Ключевые ресурсы проекта НЕ включают:

а) Трудовые (человеческие).

б) Материальные (оборудование, материалы).

в) Финансовые.

г) Конкурентные преимущества (это результат, а не ресурс).

2. Основной бизнес-процесс проекта — это:

а) Процесс найма персонала.

б) Цепочка создания ценности для клиента (например, «Производство → Доставка → Обслуживание»).

- в) Процесс составления отчетности.
- г) Процесс уплаты налогов.

3. Для визуализации бизнес-процессов, показывающей последовательность действий и ответственных, лучше всего подходит:

- а) Диаграмма Ганта.
- б) Схема (нотация) BPMN или простой блок-схемы (Flowchart).**
- в) Многоугольник конкурентоспособности.
- г) Организограмма.

4. Матричная организационная структура в проекте характеризуется:

- а) Двойным подчинением участников (руководителю проекта и функциональному руководителю).**
- б) Полной автономией команды от компании.
- в) Жестким иерархическим подчинением только руководителю проекта.
- г) Отсутствием четкого разделения ответственности.

5. Тестирование MVP проводится главным образом для:

- а) Заработка первых денег.
- б) Проверки ключевых бизнес-гипотез и сбора обратной связи от реальных пользователей.**
- в) Демонстрации инвесторам готового продукта.
- г) Исполнения требований законодательства.

Компетенция: ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Навыки: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

1. Основная цель координации в туризме и гостеприимстве – это:

- а) Максимизация прибыли отдела продаж.
- б) Обеспечение бесшовного и качественного обслуживания гостя на всех этапах.**
- в) Контроль рабочего времени каждого сотрудника.
- г) Уменьшение количества жалоб от гостей.

2. Ключевой инструмент оперативной координации между службой размещения (Front Desk) и службой приема и размещения (Housekeeping) – это:

- а) Ежедневный утренний брифинг.
- б) Отчет о движении гостей (Отчет о статусе номеров).**
- в) План мероприятий на месяц.
- г) Гостевые анкеты обратной связи.

3. При резком увеличении загрузки отеля (заезд большой группы) координатор должен в первую очередь:

- а) Увеличить нагрузку на горничных, отменив перерывы.
- б) Проинформировать все затронутые службы (ресепшн, хаускипинг, F&B, служба безопасности) и актуализировать планы.**

- в) Отказать в раннем заезде другим гостям.
- г) Обратиться к директору с просьбой о найме нового персонала.

4. Эффективная коммуникация между службами НЕ включает:

- а) Использование общего чата в мессенджере для всех вопросов.
- б) Проведение планерок (брифингов/дебрифингов).
- в) Ведение стандартизированных журналов смен и отчетов.
- г) **Передачу информации "с уст на уста" в коридоре.**

5. Конфликт между сотрудниками службы питания и службы мероприятий из-за оборудования может быть лучше всего разрешен координатором через:

- а) Наказание инициатора конфликта.
- б) **Организацию совместной встречи для выяснения претензий и поиска решения на основе регламентов.**
- в) Передачу проблемы на уровень выше.
- г) Закупку нового оборудования.

Умения: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

1. Какой из перечисленных документов является первичным учетным документом в службе приема и размещения (Front Desk)?

- а) **Карта гостя (Guest Registration Card)**
- б) Ежемесячный финансовый отчет
- в) Должностная инструкция администратора
- г) Гостевой отзыв на сайте

2. Каков типичный срок хранения "Карточки гостя" (Registration Card) в архиве отеля после выезда гостя, согласно стандартам и законодательству?

- а) 1 месяц
- б) 6 месяцев
- в) 1 год
- г) **5 лет**

3. Какая система классификации документов наиболее эффективна для быстрого поиска жалоб гостей (выбрать несколько вариантов ответа)?

- а) По дате создания
- б) **По фамилии гостя**
- в) **По типу инцидента (шум, чистота, оборудование)**
- г) По фамилии сотрудника, принявшего жалобу

4. Что НЕ является обязательным реквизитом служебной записки (memo) в отеле?

- а) Исходящий номер и дата
- б) **Печать и подпись руководителя**
- в) Тема (заголовок)
- г) Указание адресата (кому) и отправителя (от кого)

5. Принцип "Единого окна" (Single Window) в гостиничном делопроизводстве подразумевает:

- а) Наличие только одного окна на ресепшн.
- б) Фиксацию любого запроса или действия гостя в единой системе (PMS), доступной всем службам.**
- в) Хранение всех бумажных документов в одной папке.
- г) Прием документов от сторонних организаций в определенные часы.

Знания: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства;

1. Что является основным федеральным законом, регулирующим отношения в сфере туризма в РФ?

- а) ФЗ "О защите прав потребителей"
- б) ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"**
- в) ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ"
- г) Кодекс РФ об административных правонарушениях

2. Испытательный срок для сотрудника, принятого на должность менеджера по продажам туров, не может превышать:

- а) 1 месяца
- б) 3 месяцев**
- в) 6 месяцев
- г) 2 недели

3. Какой стиль поведения в конфликте по модели Томаса-Киллманна предполагает нахождение решения, полностью удовлетворяющего обе стороны?

- а) Избегание
- б) Приспособление
- в) Компромисс
- г) Сотрудничество**

4. Что НЕ входит в стандартный пакет услуг "все включено" (All Inclusive) согласно общепринятой мировой практике?

- а) Трехразовое питание
- б) Местные алкогольные напитки
- в) Экскурсии**
- г) Закуски в течение дня

5. Система, которая является основой электронного документооборота и хранения

данных о турах, клиентах и платежах в турфирме, — это:

- а) **1С:Туризм**
- б) Microsoft Excel
- в) SAP
- г) Adobe Photoshop

5 семестр

Компетенция ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

***Навыки:** встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;*

1. Установите соответствие между ситуацией и первоочередным действием портье.

- 1) Гость без бронирования.
- 2) Гость с гарантированным бронированием, но без паспорта.
- 3) Группа туристов прибыла раньше планового времени заезда (check-in).

а) Вежливо предложить размещение при наличии свободных номеров, начать процедуру регистрации.

б) Извиниться, предложить оставить багаж в камере хранения, по возможности ускорить подготовку номеров.

в) Объяснить невозможность заселения без документа, предложить связаться с сопровождающими для его доставки.

Правильный ответ: 1-а, 2-в, 3- б

2. Установите соответствие между статусом иностранца и сроком, на который его можно зарегистрировать.

- 1) Визовый иностранный гражданин.
- 2) Безвизовый иностранный гражданин (по паспорту).
- 3) Иностранец с ВНЖ.

а) На весь срок действия ВНЖ (с обновлением при продлении).

б) На срок действия визы, но не более 90 дней из 180.

в) На срок, указанный в миграционной карте, но не более 90 дней подряд в одном субъекте РФ.

Правильный ответ: 1-б, 2-в, 3- а

3. Верно ли утверждение: «При регистрации иностранного гостя достаточно свериться с данными из бронирования, копировать паспорт не обязательно, если он есть в системе».

Ответ: Неверно.

4. Что из перечисленного не является обязательным при регистрации иностранного гражданина в соответствии с Законом о миграционном учете?

а) Заполнение и подписание гостем регистрационной карточки (листка прибытия).

б) Визуальный осмотр визы (при ее наличии).

в) Запрос справки о доходах гостя.

г) Передача данных в территориальный орган МВД в установленные сроки.

5. Перечислите три основных документа, которые администратор отеля обязан проверить и снять копии при заселении иностранного гражданина.

Правильный ответ: 1) Документ, удостоверяющий личность и гражданство (загранпаспорт). 2) Миграционная карта с отметкой о въезде. 3) Виза (для граждан визовых стран).

Умения: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

1. Какие дополнительные действия включает стандарт регистрации **групповых** гостей (например, от турфирмы)? (Выберите несколько вариантов)

а) Индивидуальный расчет с каждым гостем при заезде.

б) Подготовка папок с ключами и программой пребывания заранее.

в) Регистрация по мастер-счету или списку от туроператора.

г) Обязательное личное заполнение регистрационной карты каждым гостем.

д) Проведение брифинга для гида/руководителя группы.

2. Установите соответствие между категорией гостя и ключевым элементом его регистрации.

1) Иностраный гражданин

2) Гость по брони от турфирмы

3) VIP-гость

а) Проверка ваучера, сверка списка, уточнение питания.

б) Верификация миграционной карты и визы, копирование паспорта.

в) Персональное приветствие менеджером, сопровождение в номер, регистрация в номере.

Ответ: 1-б, 2-а, 3- в

3. Какие **риски** несет отель (и лично ответственный сотрудник) за нарушение правил миграционного учета иностранных граждан?

Правильный ответ: административный штраф

4. Почему при регистрации VIP-гостя часто практикуется **экспресс-регистрация** или регистрация непосредственно в номере? Назовите две основные причины.

Правильный ответ: это стратегический инструмент управления впечатлением гостя такого уровня

5. Что означает термин «принимающая сторона» согласно Закону о миграционном учете и какие обязанности она несет в лице сотрудника отеля?

Правильный ответ: лицо - которое предоставляет иностранному гражданину жилое или иное помещение для фактического проживания, размещает его и несет ответственность за своевременную постановку и снятие с миграционного учета в МВД.

***Знания:** законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;*

1. Косвенный конкурент — это (выберите несколько вариантов):

а) Компания, продающая точно такой же продукт в том же районе.

б) Компания, решающая ту же ключевую потребность клиента иным способом/продуктом.

в) **Потенциальный новый игрок на рынке.**

г) Крупная международная корпорация.

2. Многоугольник конкурентоспособности используется для:

а) Расчета точки безубыточности.

б) Визуального сравнения проекта и конкурентов по ключевым параметрам (цена, качество, сервис и др.).

в) Построения организационной структуры.

г) Определения каналов сбыта.

3. Стратегия «нишевания» (концентрации) предполагает:

а) Фокусировку на одном узком сегменте рынка.

б) Завоевание массового рынка за счет низких цен.

в) Создание уникального продукта для всего рынка.

г) Копирование продукта лидера рынка.

4. AIDA (Awareness, Interest, Desire, Action) — это модель, описывающая:

а) Путь клиента от узнавания о продукте до совершения целевого действия (покупки).

- б) Этапы разработки продукта.
- в) Организационную структуру маркетингового отдела.
- г) Методы ценообразования.

5. Канал сбыта «B2C» (Business-to-Consumer) означает продажи:

- а) От одного бизнеса другому бизнесу.
- б) Непосредственно конечному потребителю.**
- в) Через государственные тендеры.
- г) Через агрегаторы и маркетплейсы.

Компетенция: ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

***Навыки:** контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса; подготовка отчетов о своей работе за смену; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;*

1. Во время обхода ресторана вы заметили, что официант Петров обслуживает VIP-гостя, принес основные блюда раньше аперитива, держит тарелку большим пальцем на краю, а не используя подстановочную тарелку. Ваши действия:

- а) Сделать замечание немедленно и громко, чтобы другие официанты услышали урок.
- б) Дождаться окончания обслуживания, отозвать Петрова в подсобное помещение и на месте провести устный инструктаж, зафиксировав нарушение.
- в) Ничего не делать при госте, но после его ухода провести с Петровым разбор ошибок с демонстрацией правильной техники и внести запись в журнал контроля стандартов для дальнейшего учета при оценке.**
- г) Написать докладную на шеф-повара о плохом обучении персонала.

2. Горничная сообщает, что в 10 номерах, которые нужно убрать к заезду, сломаны телевизоры. Техник один и занят.

Как вы скоординируете действия?

- а) Скажу горничным убирать номера как есть, без включения телевизоров.
- б) Вызову техника, узнаю, когда он освободится. Затем попрошу горничных начать уборку с номеров с исправной техникой, а на номера с поломкой повешу статус «Under Maintenance», чтобы их не заселяли до починки.**
- в) Буду ждать, пока техник все починит.
- г) Стану звонить управляющему.

3. Какие два основных документа должна сдать уходящая смена службы приема и размещения вновь прибывшей?

Правильный ответ: сменный журнал (журнал передачи смен), отчет по кассе

4. Выберите из перечисленных ниже параметров основные виды уборок и методы их выполнения? (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Уборка пылесосом
- б) Сухая уборка с использованием антистатического МОПа**
- в) Влажная (традиционная МОП/ведро)**
- г) Метод подготовленных МОПов**
- д) Подметание

5. Выберите из перечисленных ниже требований, которые НЕ ПРЕДЪЯВЛЯЮТСЯ к протирочным материалам (выберите один или несколько вариантов ответа)

- а) Прочность материала и удобство в эксплуатации
- б) Отличный антистатический эффект
- в) Протирочный материал быстро сохнет**
- г) Протирочный материал не оставляет ворса
- д) Протирочный материал пропитан ароматизирующими средствами**
- е) Протирочный материал стоек к истиранию

Умения: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб номерного фонда;

1. Вы видите отчет, что в службе питания резко выросли затраты на мясо и рыбу, но выручка осталась прежней. На что это может указывать?

- а) Гости стали больше есть
- б) Возможны потери продуктов, воровство или неверный учет**
- в) Шеф-повар готовит очень вкусно
- г) Это нормальная сезонная ситуация

2. Если в службе приема и размещения постоянно не хватает горничных к 14:00, чтобы подготовить номера к заезду, какую главную потребность нужно удовлетворить?

- а) Потребность в новых униформах
- б) Потребность в более качественной химии для уборки
- в) Потребность в дополнительном персонале или изменении графика уборки**
- г) Потребность в обучении этикету

3. Для чего в гостиничной компьютерной системе (PMS) используется функция «Гостевой профиль» (Guest History)?

- а) Чтобы хранить сканы паспортов
- б) Чтобы запомнить предпочтения гостя (тип номера, вид из окна, подушки) и улучшить обслуживание при следующем заезде**
- в) Чтобы рассылать рекламные SMS
- г) Чтобы ставить оценки сотрудникам

5.

Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб номерного фонда; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

1. Основной документ, регулирующий отношения между гостем и гостиницей в РФ — это:

- а) Гражданский кодекс РФ (Глава 39 "Возмездное оказание услуг")
- б) Закон "О защите прав потребителей"
- в) Правила предоставления гостиничных услуг (утвержденные Постановлением Правительства)
- г) **Все перечисленные верны**

2. При регистрации иностранного гражданина из страны с визовым режимом администратор обязан:

- а) Сделать копию паспорта и визы
- б) Заполнить и передать в МВД регистрационную карту прибывшего иностранца
- в) Проверить миграционную карту
- г) **Все перечисленное**

3. При обнаружении в номере подозрительного предмета (сумка, коробка) сотрудник должен:

- а) Самостоятельно проверить содержимое
- б) **Немедленно сообщить службе безопасности и эвакуировать людей из зоны риска**
- в) Перенести предмет в подсобное помещение
- г) Сообщить гостю о забытой вещи

4. Система "шведский стол" (buffet) предполагает:

- а) Индивидуальное обслуживание за столиками
- б) **Самообслуживание гостей из общего ассортимента блюд**
- в) Только завтрак
- г) Обслуживание по меню

2.3 Для контроля качества уборки номеров используется:

- а) Журнал горничной
- б) Чек-лист приемки номера
- в) Отчеты из PMS
- г) **Все перечисленное**

Компетенция: ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

***Навыки:** помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;*

1. Выберите правильный ответ.

Какой из перечисленных инструментов интернет-маркетинга отеля наиболее эффективен для продвижения дополнительных и экскурсионных услуг среди уже проживающих гостей?

- а) Рекламный щит у входа в отель.
- б) Реклама на радио.
- в) **Целевой пост или сторис в аккаунте соцсетей отеля с описанием экскурсии и кнопкой «Забронировать», а также информационные буклеты на стойке reception.**
- г) Прямая почтовая рассылка по случайным адресам в городе.

Правильный ответ: в)

2. Продолжите фразу.

Персональные продажи дополнительных услуг (например, экскурсии или билеты в театр) эффективны, потому что сотрудник отеля может...

Правильный ответ: учесть конкретные интересы и запросы гостя, наглядно показать преимущества услуги и оформить заказ сразу, превратив запрос в продажу.

3. Выберите правильный ответ.

Гость обратился на стойку reception с просьбой помочь купить билеты на популярный мюзикл в местный театр на текущий вечер. Каков будет правильный порядок ваших действий для разрешения этого запроса?

- а) Сказать, что это не входит в ваши обязанности, и посоветовать поискать в интернете.
- б) **1) Уточнить у гостя дату, количество билетов и примерный бюджет. 2) Быстро найти актуальную информацию о наличии билетов на официальном сайте театра или у проверенного партнера-агентства. 3) Предложить гостю подходящие варианты. 4) При согласии оформить заказ и проинформировать об условиях получения билетов.**
- в) Сразу назвать гостю телефон кассы театра.
- г) Пообещать решить вопрос, но забыть об этом.

4. Продолжите фразу: При разработке предложения по предоставлению новой платной экскурсионной услуги, помимо описания маршрута и цены, в документации обязательно должна быть указана ...

Правильный ответ: информация о партнере-исполнителе (лицензия, контакты), программа и продолжительность тура, условия отмены и безопасность.

5. Выберите правильный ответ. Оценка эффективности продаж дополнительных экскурсионных услуг проводится по основному показателю:

- а) Количество просмотренных вами туристических сайтов.
- б) Количество успешно проведенных и оплаченных экскурсий за отчетный период (например, в месяц), а также выручка от них.**
- в) Количество гостей, которые спрашивали про экскурсии.
- г) Красота рекламных проспектов.

Правильный ответ: б)

***Умения:** находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;*

1. Установите соответствие: Соотнесите тип маркетинговой стратегии (по Портеру/Энсоффу) и ее суть:

Стратегия проникновения на рынок	А) Продажа существующих продуктов новым группам клиентов.
Стратегия развития продукта	Б) Увеличение продаж текущего продукта на текущем рынке (часто через цену/продвижение).
Стратегия развития рынка	В) Поиск новых рынков для существующих продуктов.
Стратегия диверсификации	Г) Продажа новых продуктов новым клиентам.

2. Соотнесите элемент маркетингового плана и его содержание:

Целевая аудитория и ценностное предложение	А) Выбор каналов коммуникации и контент-план, бюджет.
Маркетинговая стратегия (цели)	Б) Конкретные измеримые цели (KPI): трафик, лиды, продажи.

Маркетинговый комплекс (4Р/7Р)	В) Продукт, Цена, Место (каналы), Продвижение.
План мероприятий и бюджет	Г) Кто наш клиент и почему он купит именно у нас.

3. Выберите правильный ответ.

Какой из перечисленных инструментов интернет-маркетинга отеля наиболее эффективен для продвижения дополнительных и экскурсионных услуг среди уже проживающих гостей?

а) Рекламный щит у входа в отель.

б) Реклама на радио.

в) Целевой пост или сторис в аккаунте соцсетей отеля с описанием экскурсии и кнопкой «Забронировать», а также информационные буклеты на стойке reception.

г) Прямая почтовая рассылка по случайным адресам в городе.

Правильный ответ: в)

4. Продолжите фразу.

Персональные продажи дополнительных услуг (например, экскурсии или билеты в театр) эффективны, потому что сотрудник отеля может...

Правильный ответ: учесть конкретные интересы и запросы гостя, наглядно показать преимущества услуги и оформить заказ сразу, превратив запрос в продажу.

5. Выберите правильный ответ.

Гость обратился на стойку reception с просьбой помочь купить билеты на популярный мюзикл в местный театр на текущий вечер. Каков будет правильный порядок ваших действий для разрешения этого запроса?

а) Сказать, что это не входит в ваши обязанности, и посоветовать поискать в интернете.

б) 1) Уточнить у гостя дату, количество билетов и примерный бюджет. 2) Быстро найти актуальную информацию о наличии билетов на официальном сайте театра или у проверенного партнера-агентства. 3) Предложить гостю подходящие варианты. 4) При согласии оформить заказ и проинформировать об условиях получения билетов.

в) Сразу назвать гостю телефон кассы театра.

г) Пообещать решить вопрос, но забыть об этом.

Правильный ответ: б)

Знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

1. Верно ли утверждение: Проблема, которую решает продукт, должна формулироваться с точки зрения технологии, а не с точки зрения выгоды для клиента.

Правильный ответ: нет, неверно

2. Верно ли утверждение: Сфера проекта должна быть максимально широкой, чтобы охватить больше потенциальных клиентов.

Правильный ответ: нет, неверно

3. Верно ли утверждение: Сегментировать рынок можно по демографическим, географическим, психографическим и поведенческим признакам.

Правильный ответ: да, верно

4. Верно ли утверждение: Ценностное предложение — это синоним списка функций продукта.

Правильный ответ: нет, неверно

5. Верно ли утверждение: SOM (Serviceable Obtainable Market) — это общее количество потенциальных клиентов в мире, которые теоретически могут нуждаться в вашем продукте.

Правильный ответ: нет, неверно

Компетенция: ПК 2.5. Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии

Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению

безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;

1. Какое правило является основополагающим при заказе продукции, чтобы избежать затоваривания и порчи продуктов на складе?

а) Заказ максимально возможного объема «взапас»

б) Принцип «First In, First Out» (Первым пришел — первым ушел)

в) Заказ продуктов только по выходным дням

г) Ориентированность исключительно на низкую цену поставщика

2. При приемке продукции повар/кладовщик обязан в первую очередь проверить:

а) Наличие яркой рекламы на упаковке

б) Соответствие фактического веса и качества данным в сопроводительных документах

в) Количество сотрудников у компании-перевозчика

г) Цвет транспортного средства поставщика

3. Согласно нормам СанПиН 2026 года, сырые продукты и готовые к употреблению изделия должны храниться:

а) В одном холодильнике на одной полке

б) В разных холодильных камерах или иметь строгое разделение (зональное/полочное)

в) Без упаковки для лучшей вентиляции

г) Только при комнатной температуре

4. Установите соответствие между документом и его назначением на кухне:

Документ	Назначение
1. Технологическая карта	А. Контроль температурного режима в холодильнике
2. Бракеражный журнал	Б. Рецептура, нормы закладки и описание процесса приготовления
3. Журнал учета температур	В. Оценка качества готовых блюд перед выдачей

Варианты ответа:

а) 1-Б, 2-В, 3-А

б) 1-А, 2-Б, 3-В

- в) 1-В, 2-А, 3-Б
- г) 1-Б, 2-А, 3-В

5. Как называется процесс проверки качества готовой продукции путем снятия пробы непосредственно перед реализацией?

- а) Инвентаризация
- б) Бракераж**
- в) Калькуляция
- г) Сертификация

Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам

1. Что представляет собой процесс ферментации в пищевой промышленности?

- а) Искусственное окрашивание продуктов химическими красителями
- б) Расщепление органических веществ (преимущественно углеводов) под действием ферментов микроорганизмов**
- в) Термическая обработка продуктов при сверхвысоких температурах
- г) Механическое измельчение сырья до состояния пасты

2. Какие микроорганизмы являются основными участниками производства йогурта, кефира и квашеной капусты?

- а) Дрожжи сахаромицеты
- б) Плесневые грибы рода *Penicillium*
- в) Молочнокислые бактерии (лактобактерии)**
- г) Уксуснокислые бактерии

3. Главная польза ферментированных продуктов для организма человека заключается в том, что они являются источником:

- а) Трансжиров и быстро усвояемых сахаров
- б) Пробиотиков, поддерживающих здоровую микрофлору кишечника**

- с) Тяжелых металлов и консервантов
- д) Исключительно растительных белков

4. Установите соответствие между продуктом и типом ферментации, который используется при его производстве:

Продукт	Тип преобладающей ферментации
1. Квас	А. Спиртовое брожение
2. Сыр	Б. Смешанное брожение (молочнокислое и спиртовое)
3. Вино	В. Молочнокислое брожение

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-В, 3-А
- б) 1-А, 2-Б, 3-В
- с) 1-В, 2-А, 3-Б
- д) 1-Б, 2-А, 3-В

5. Какая группа бактерий способствует синтезу витаминов группы В и К в кишечнике и часто добавляется в функциональные продукты питания?

- а) Кишечная палочка
- б) **Бифидобактерии**
- с) Золотистый стафилококк
- д) Гнилостные бактерии

***Знания:** законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и*

правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях

1. Как называется минимальное количество свободной воды в продукте, необходимое для роста и размножения большинства бактерий?

- а) Осмотическое давление
- б) Влагосодержание
- в) Активность воды (Aw)**
- г) Конденсат

2. К какой группе по отношению к температуре относятся микроорганизмы, способные активно размножаться при температуре холодильника (0...+5°C)?

- а) Термофилы
- б) Мезофилы
- в) Психрофилы**
- г) Анаэробы

3. Какая реакция среды (pH) является наиболее благоприятной (оптимальной) для развития большинства гнилостных бактерий?

- а) Нейтральная или слабощелочная (pH 7,0–7,4)**
- б) Сильнокислая (pH 1,0–3,0)
- в) Щелочная (pH 11,0–14,0)
- г) Уксуснокислая (pH 3,5–4,5)

4. Установите соответствие между концентрацией вещества в растворе и его воздействием на микробы:

Концентрация	Эффект
1. Соль 10–15%	А. Полная гибель (стерилизация)
2. Сахар 60–70%	Б. Плазмолиз клеток и прекращение роста бактерий
3. Соль 1–2%	В. Благоприятная среда для многих видов

Варианты ответа:

- а) 1-Б, 2-Б, 3-В
- б) 1-А, 2-Б, 3-В
- с) 1-В, 2-А, 3-Б

d) 1-Б, 2-В, 3-А

5. Как действует прямой солнечный свет (особенно ультрафиолетовые лучи) на вегетативные формы микроорганизмов?

- а) Стимулирует ускоренный рост
- б) Оказывает губительное (бактерицидное) действие**
- в) Не оказывает никакого влияния
- г) Повышает их устойчивость к антисептикам